

評価書

様式 1-1-1 中期目標管理法 年度評価 評価の概要様式

1. 評価対象に関する事項		
法人名	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構	
評価対象事業年度	年度評価	平成 27 年度（第 2 期中期目標期間）
	中期目標期間	平成 24～28 年度

2. 評価の実施者に関する事項				
主務大臣		総務大臣		
法人所管部局	総務省情報流通行政局郵政行政部	担当課、責任者	貯金保険課保険計理監理官 梅村 研	
評価点検部局	総務省大臣官房	担当課、責任者	政策評価広報課長 河合 暁	

3. 評価の実施に関する事項
<ul style="list-style-type: none"> ・役員からの意見聴取を実施。(H28.7.8、H28.7.26) ・4名の有識者（大学教授2名、弁護士1名、公認会計士1名）より意見聴取を実施。(H28.7.8、H28.7.29)

4. その他評価に関する重要事項
—

1. 全体の評価						
評価 (S、A、B、C、D)	B：全体としておおむね中期計画における所期の目標を達成していると認められる。	(参考) 本中期目標期間における過年度の総合評価の状況				
		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
		—	—	B	B	—
評価に至った理由	項目別評価は業務の一部がAであるものの、おおむねBであり、また全体の評価を引き下げる事象もなかったため、本省の評価基準に基づきBとした。					

2. 法人全体に対する評価	
法人全体の評価	特に重大な業務運営上の課題は検出されておらず、全体として順調な組織運営が行われていると評価する。
全体の評価を行う上で特に考慮すべき事項	特に全体の評価に影響を与える事象はなかった。

3. 項目別評価における主要な課題、改善事項など	
項目別評価で指摘した課題、改善事項	・簡易生命保険管理業務における提供するサービスの質の維持・向上について
その他改善事項	該当なし
主務大臣による改善命令を検討すべき事項	該当なし

4. その他事項																				
監事等からの意見	機構の業務が法令等に従い適正に実施され、また、中期目標の着実な達成に向け効果的かつ効率的に実施されているものと認められる旨報告されている。																			
その他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・有識者から、機構の裁量範囲を鑑みた上での次期中期目標の設定、機構のミッション自体が定性的・定型的であることを考慮した評価の実施が必要である旨意見があった。 ・改正独立行政法人通則法の施行（平成27年4月1日）に伴う評価の変化 																			
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>改正法施行前（平成25年度までの実績評価）</th> <th>改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AA(旧) / S(新)</td> <td>中期目標を大幅に上回って達成 (目標を100%を超えて達成したと判断できる。)</td> <td>法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)</td> </tr> <tr> <td>A</td> <td>中期目標を十分達成 (目標をほぼ100%達成したと判断できる。)</td> <td>法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>中期目標を概ね達成 (目標の80%程度以上を達成したと判断できる。)</td> <td>中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある (目標の70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)</td> <td>中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>中期目標を下回っており大幅な改善が必要 (目標の60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)</td> <td>中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)</td> </tr> </tbody> </table>		改正法施行前（平成25年度までの実績評価）	改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）	AA(旧) / S(新)	中期目標を大幅に上回って達成 (目標を100%を超えて達成したと判断できる。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)	A	中期目標を十分達成 (目標をほぼ100%達成したと判断できる。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)	B	中期目標を概ね達成 (目標の80%程度以上を達成したと判断できる。)	中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)	C	中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある (目標の70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)	中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)	D	中期目標を下回っており大幅な改善が必要 (目標の60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)	中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)
		改正法施行前（平成25年度までの実績評価）	改正法施行後（平成26年度以降の実績評価）																	
	AA(旧) / S(新)	中期目標を大幅に上回って達成 (目標を100%を超えて達成したと判断できる。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を量的及び質的に上回る顕著な成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上で、かつ質的に顕著な成果が得られていると認められる場合)																	
	A	中期目標を十分達成 (目標をほぼ100%達成したと判断できる。)	法人の活動により、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の120%以上とする。)																	
	B	中期目標を概ね達成 (目標の80%程度以上を達成したと判断できる。)	中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の100%以上120%未満)																	
C	中期目標をある程度達成しているが改善の余地がある (目標の70%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)	中期計画における所期の目標を下回っており、改善を要する。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%以上100%未満)																		
D	中期目標を下回っており大幅な改善が必要 (目標の60%程度未満しか達成できなかったと判断できる。)	中期計画における所期の目標を下回っており、業務の廃止を含めた抜本的な改善を求める。 (定量的指標においては対中期計画値(又は対年度計画値)の80%未満、又は主務大臣が業務運営の改善その他の必要な措置を講ずることを命ずる必要があると認めた場合)																		

様式 1-1-3 中期目標管理法 年度評価 項目別評価総括表様式

中期計画（中期目標）	年度評価					項目別 調書No.	備考
	24年 度	25年 度	26年 度	27年 度	28年 度		
I. 業務運営の効率化に関する目標を達成するためとるべき措置							
組織運営の効率化	A	A	B	B		1-1	
業務経費等の削減（業務経費の削減等）	A	A	A	A		1-2	
業務経費等の削減（人件費の削減等）	A	A	A	A		1-2	

中期計画（中期目標）	年度評価					項目別 調書No.	備考
	24年 度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度		
II. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する目標を達成するためとるべき措置							
資産の確実かつ安定的な運用	A	A	B	B		2-1	
提供するサービスの質の維持・向上 （郵便貯金管理業務）	A	A	A	B		2-2	
提供するサービスの質の維持・向上 （簡易生命保険管理業務）	C	A	C	C		2-2	
業務の実施状況の継続的な分析	A	A	B	B		2-3	
照会等に対する迅速かつ的確な対応	A	A	B	B		2-4	
情報の公表等	A	A	B	B		2-5	
預金者等への周知	A	A	A	A		2-6	
III. 財務内容の改善に関する事項							
予算、収支計画及び資金計画	A	A	B	B		3-1	
IV. その他業務運営に関する重要事項							
適切な労働環境の確保	A	A	B	B		4-2	
機構が保有する個人情報の保護	A	A	B	B		4-3	
災害等の不測の事態の発生への対処	A	A	B	B		4-4	
内部統制の充実・強化	—	A	B	B		4-5	
情報セキュリティ対策の推進	A	A	B	A		4-6	
その他（環境への配慮）	A	A	B	B		4-8	
その他（業務改善のためのイニシア ティブ（、内部統制※平成 24 年度）	A	A	B	B		4-8	

※平成 25 年度までの実績評価と平成 26 年度以降の実績評価については評価の基準が変化している。詳細は様式 1-1-2 4. その他事項（その他特記事項）を参照。

※項目別調書 4-1 施設及び設備に関する計画及び 4-7 積立金の処分に係る金額の厳格な算出等については、平成 27 年度において該当する業務がないため省略。

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-1	組織運営の効率化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
国際ボランティア貯金の寄付金の配分期間末残高	中期目標期間中に配分し終える。	—	120,805,904 円	5,879,162 円	5,836,248 円	0 円	—	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価		
				業務実績	自己評価	評価	B	
<p>機構の運営に当たっては、管理部門の簡素化、効率的な運営体制の確保、アウトソーシングの検討等により業務運営コストを削減することとし、業務や組織の在り方について継続的に点検を行い、機動的に見直しを実施すること。</p>	<p>各部門の業務分担、業務遂行のプロセス等を分析し、管理部門の簡素化、アウトソーシングの検討等、効率的な運営体制を確保することにより業務運営コストの削減を図ることとし、機構に課せられた業務をより効率的・弾力的に遂行することができるよう、業務及び組織体制について継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行う。</p>	<p>業務内容に対応した柔軟かつ機動的な人員配置を行うことにより、組織の活性化を図り、効率的な運営体制を確保することとする。効率的な運営体制の確保に当たっては、業務の実施体制について、管理部門の簡素化、アウトソーシングの可否等を含め、全般的な検証を行い、業務の効率化を図ることとする。</p>	<p><主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ●業務及び組織体制について、継続的に点検を行うとともに、必要に応じて人員配置の見直しを行ったか。 ●サービスの質を維持した上で効率化が図られているか。 ●ICT化等による業務の効率化に関する検討・取組を実施し、この効果が明らかにされているか。 ●国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けた公募、進</p>	<p><主要な業務実績> 平成 27 年 11 月から平成 28 年 1 月にかけて実施した理事を長とする「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」において、平成 28 年度は第三期中期計画策定に係る業務により、第二期中期目標期間の中でも特に繁忙期となると予想されるとの検証結果が示されたことを受け、第三期中期計画策定準備作業を一部前倒しするなど、事務処理体制の見直しを行った。 平成 26 年度まで部外委託をしていた国際ボランティア貯金の監査事務を平成 27 年度は機構職員が直接行うことで、事務処理の効率化と経費の削減を図った（委託経費の削減額約 600 万円）。 また、平成 28 年度に国際ボランティア貯金の寄附金の配分が完了（平成 26 年度配分決定事業（平成 27 年度事業実施）の監査が終了）する予定であることを踏まえ、同年 10 月までに貯金部の職員 1 名を削減する方針を決定した（実際には同年 6 月末に 1 名削減）。 さらに、業務のマニュアル化の推進及び業務量の削減等の状況を踏まえ、貯金部業務課及び保険部業務課において、平成 27 年度までそれぞれ 3 名契約していた派遣職員を平成 28 年度に両課から 1 名ずつ削減することにより、事務処理の効率化と経費の節減を図ることを確認した（削減予算額約 400 万円）。 〔電子化等による業務の効率化〕</p>	<p><評価と根拠> 【B】 機構内部に設置済みの「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」における検証結果を踏まえ、第三期中期計画策定準備作業を一部前倒しなど、事務処理体制の見直しを行った。 また、平成 28 年度に国際ボランティア貯金の寄附金の配分が完了する予定であることを踏まえ、同年 10 月までに貯金部の職員を削減する方針を決定した（実際には同年 6 月末に 1 名削減）。 さらに、上記プロジェクトにおける検証結果を踏まえ、貯金部業務課及び保険部業務課において、平成 27 年度までそれぞれ 3 名契約していた派遣職員を平成 28 年度から 1 名ずつ削減することにより、事</p>	<p>評価 B <評価に至った理由> 効率的な運営体制の確保については、「業務実施体制の検証・効率化プロジェクト」等を通して事務処理体制及び委託の見直しが行われている。 電子化による業務の効率化については、機構の規模を考慮しつつ、検討・取組がなされている。（例として、前年度に引き続き、ソフトウェア配布ソフトの導入により、自動的にソフトウェアのアップデートがなされるようにすることで業務の効率化を図った。また、費用対効果が認められないことから採用を見送ったものの、調達に係る電子入札システムの導入や、給与に係る業務の民間サービスへのアウトソーシングについても検討を行った。） 国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務については、中期目標期間内の寄附金の配分完了が中期計画に掲げられているところ、平成 27 年度の寄附金の配分期間末残高は 0 とな</p>		

	<p>また、中期目標期間中に、国際ボランティア貯金寄附金の配分を完了し、業務体制の見直しを図ること。</p>	<p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理や必要に応じた配分方法の見直しを行うとともに、配分が完了した際には、業務の縮小に応じた人員削減等の業務体制の見直しを図る。</p>	<p>なお、中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向けて、公募、監査等の進行管理を行う。</p>	<p>捗管理を実施し、必要に応じて配分方法の見直しを行い、業務の縮小に応じた業務体制の見直しを行ったか。</p>	<p>1 機構設立（平成 19 年 10 月）当初より、会計処理の効率化を図るため財務会計システムを導入し、会計の収支状況の管理、各種様式の作成等について本システムを通じて効率的に行っている。</p> <p>2 調達に係る電子入札システムについては、同システムの導入・運用コストと業務の効率化について検証したところ、調達案件数（年間平均 30 件弱）が微小であるため、費用対効果が認められないことから導入を引き続き見送っている。</p> <p>なお、入札においては、事務処理マニュアルを作成し、定期的に見直しをするなど、業務の効率化に向け不断の努力を続けている。</p> <p>3 平成 26 年度に引き続き、クライアント PC 内のソフトウェアに脆弱性が発見された場合は、ソフトウェア配信ソフトにより、自動的にバージョンアップ等することにより、業務を効率的に行っている。</p> <p>4 給与等に係る業務の民間サービスへのアウトソーシングについて検討したが、役職員数が 44 名と少なく、費用対効果が認められないことから、導入を見送った。</p> <p>国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務について、平成 27 年度においては、</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 25 年度末に配分決定し、平成 26 年度に実施された 3 事業について、配分団体から提出された完了報告書等に基づき監査を実施。 平成 26 年度末に配分決定した 4 事業について、配分団体から提出された実施計画書に基づき配分金を交付。当該事業の進捗状況を、中間報告により確認。 中期目標期間内の国際ボランティア貯金の寄附金の配分完了に向け、上記配分金の交付においては、寄附金の残高全てを交付したところであり、この結果、寄附金の残高は 0 円となった。今後、上記 4 事業について、配分団体から提出された完了報告書等に基づき監査を実施することにより、公募・審査・配分・監査という一連のサイクルが終了し、寄附金の配分完了となる。 	<p>務処理の効率化と経費の節減を図ることを確認した（削減予算額約 400 万円）。</p> <p>国際ボランティア貯金の寄附金の配分に関する業務については、寄附金残高を 0 円とする等、中期目標期間内の配分完了に向けて、進行管理を着実に実施しているところである。</p> <p>これらにより、機構は、組織運営の効率化に十分取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>り、平成 28 年度に寄付金が配分完了となる見込みである。これに伴い、職員を 1 名削減する方針を決定する業務体制の見直しを行った（なお、平成 28 年 6 月末に 1 名削減済）。</p> <p>よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>
--	--	--	---	--	--	---	---

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
1-2	業務経費等の削減（業務経費の削減等・人件費の削減等）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
一般管理費及び業務経費の合計(目安)	平成28年度において、平成23年度比95%以下とする。	364,641千円 ※23年度	360,995千円 (▲1.0%)	357,348千円 (▲2.0%)	353,702千円 (▲3.0%)	350,055千円 (▲4.0%)	346,409千円 (▲5.0%)	年1%削減した場合の値 ※削減率は対平成23年度比
一般管理費及び業務経費の合計(実績値)	—	—	311,253千円 ※システム更改経費を除く。 (▲14.6%)	285,121千円 (▲21.8%)	279,518千円 (▲23.3%)	273,472千円 (▲25.0%)	—	※削減率は対平成23年度比
達成度(変化率)	—	—	1460%	1090%	776%	625%	—	
23年度比の人件費割合(年度計画)	年度ごとに法人自身が目標値を設定。	—	91.97% (▲8.03%)	92.2% (▲7.8%)	99.77% (▲0.23%)	99.77% (▲0.23%)	—	国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律を踏まえ、平成24年度は平成23年度人事院勧告(平成23年度削減分▲0.23%及び平成24年度削減分▲0.23%)及び臨時特例(▲7.57%)、平成25年度は平成23年度人事院勧告(▲0.23%)及び臨時特例(▲7.57%)、平成26年度、平成27年度及び平成28年度は平成23年度人事院勧告(▲0.23%)に準じ、目標値を設定。 ※削減率は対平成23年度比
23年度比の人件費割合(実績値)	—	—	89.89% (▲10.11%)	90.54% (▲9.46%)	98.46% (▲1.54%)	95.79% (▲4.21%)	—	※削減率は対平成23年度比
達成度(変化率)	—	—	126%	121%	670%	1,830%	—	
対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)(実績)	100以下	100以下	95.7	97.0	91.8	91.6	—	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標等	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	業務経費の削減等：A 人件費の削減等：A
<p>公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行する中で、可能な限り業務の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うこと。具体的には、機構の一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とすること。</p>	<p>機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、特に、一般管理費については、経費節減の余地がないか自己評価を厳格に行った上で、必要に応じて適切な見直しを行うことと、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）について、中期目標期間の最終年度において、平成23年度の当該経費の95%以下とする。</p>	<p>機構が日本郵政公社（以下「公社」という。）から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるよう配慮しつつ、職員の意識改革を図るとともに、各業務への適切な資源配分を行うため、各部門における進捗状況と経費の使用状況を的確に把握し、特に、一般管理費については、必要最低限の使用に努めるべく、必要に応じて適切な見直しを適時適切に行うこととし、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）が、中期目標期間の最終年度である平成28年度において平成23年度の当該経費の95%以下とすることを目標として、経費削減を推</p>	<p><主な定量的指標> ・一般管理費及び業務経費の合計 ・23年度比の人件費割合 ・対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ●職員の意識改革、業務運営の効率化を進め、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等役務委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。）についての自己評価を厳格に行い、必要に応じて適切な見直しを行ったか。（中期目標期間の最終年度において、一般管理費平成23年度比95%以下。） ●「調達等合理化計画」及び「随意契約等見直し計画(平成22年4月)」に掲げる事項を実施し、適切で、迅速かつ効果的な調達の実現を図ったか。 ・一者応札・一者応募について、件数の減少</p>	<p>1 経費の効率的使用 (1) 業務運営の効率化に関する目標については、第1期中期目標期間に行った、「独立行政法人が行う事業の横断的見直しについて（平成22年5月18日行政刷新会議決定）」及び「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成22年12月7日閣議決定）」における、コスト削減を念頭に、第2期中期計画及び平成27年度年度計画に定めた、一般管理費及び業務経費の合計（業務に係る資金調達費用、残高証明手数料等委託手数料、保険金等支払金、訴訟に係る経費及び人件費を除く。以下同じ。）の金額を中期目標期間の最終年度である平成28年度において平成23年度の当該経費の95%以下とするとした目標を目指し、平成27年度予算においては当該経費を平成23年度比4%削減として計上、予算の執行管理、法人経営全般にわたる管理運営の適正化についての見直しに留意して、目標の達成に取り組んだ。 (2) 職員の意識改革、業務運営の効率化については、理事長の訓示及び人事異動後の新人職員との面談、会計・財務担当課による自主研修等を通じて、機構が日本郵政公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険を適正かつ確実に管理し、これらに係る債務を確実に履行できるように配慮しつつ、中でも予算については効率的な使用及びコスト削減意識を念頭に置き、総務部、貯金部及び保険部における配置換え、業務マニュアルの現行化等業務態勢の整備を図り、委託先等の監査、訴訟・差押、周知・広報等の業務実施に当たって、一般管理費及び業務経費の適切かつ効率的な使用に努めた。 特に、支出の厳格な見直し、契約状況の点検・見直しに努めたほか、機構内で定期的に打合せを設け、各部門の経費使用状況を毎月の支払等を通じて確認しつつ、経費の効率的な使用を図った。 この一環として、平成27年9月に、契約期間満了に伴い、貸主側の事情で事務所を移転することとなった際、貸主と交渉を行うなどして移転による機構全体の経費増大を防止した。 (3) 平成27年度においては、各部門における毎月の一般管理費及び業務経費の予算執行状況と業務進捗状況を把握し、理事長へ報告するとともに、施策の費用対効果を十分に検証し、前年度支出額から更に約6,046千円の支出額の</p>	<p><評定と根拠> 【業務経費の削減等：A / 人件費の削減等：A】 (業務経費の削減等) 業務経費等は、中期目標を視野に入れた多岐に渡る削減策を実施し、平成23年度比で25%減と4%を大幅に上回る削減を達成した（中期目標：平成28年度に平成23年度の95%以下とする）。また、契約の適正化・透明化に向け、企画役及び監事への文書回議、随意契約の見直し、1者応札・1者応募の見直しを実施し、調達等合理化検討会による点検、契約監視委員会の点検及び議事要旨・配布資料の公表に加え、全ての入札結果をホームページで公表しているなど、機構は、業務経費の削減等に十分取り組み、初期の目標を上回る成果を得たものと評価した。 (人件費の削減等) 昨年に引き続き、超過勤務手当の効率的な使用を促進し、その結果、平成27年度の月間超過勤務時間数は一人当たり14時間と、前年度比1時間（約7%）の削減、金額で年度計画の見込額に比し13%の削減を達成した。その他、事務処理体制の見直しなども進めた結果、人件費は、削減目標（平成23年度比0.23%以上の削減）を上回る、平成23年度比4.21%の削減を達成し</p>	<p>評定</p> <p><評定に至った理由> 《業務経費の削減等》 平成27年度一般管理費及び業務経費の合計額は、平成23年度比約75%（▲25.0%）となり、平成28年度において平成23年度比95%以下とする目標をすでに大幅に上回る成果を得ている（なお、27年度末時点での目標達成度は625%）。また、当該目標を達成するために、中期目標期間における各年度とも、対平成23年度比1%分の削減を目標としているところ、平成27年度は1.7%（＝25.0%－23.3%）の削減となっており、170%の達成度となっている。 契約の適正化・透明化の確保については、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」（平成27年5月25日総務大臣決定）に基づき定めた「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保健管理機構調達等合理化計画」に基づき、以下のとおり適切な取組がなされている。 ・当該計画においては、重点的に取り組む分野として一者応札・一者応募の改善が掲げられており、平成26年度に引き続き、入札公告配信サービス（平成27年度末の登録者数は57者（前年度末より15者増加））等を行った結果、平成24年度より一者応札・一者応募案件の件数及び割合は徐々に減少し低水準となっており、平成27年度も平成26年度と同じ件数（2件）を維持している。</p>	

<p>公正かつ透明な調達手続きによる適切で、迅速かつ効果的な調達を実現する観点から、機構が策定した「調達等合理化計画」に基づく取組を着実に実施すること。</p> <p>具体的には、随意契約の適正化の取組、一者応札・応募の改善に向けた公告方法・期間、入札参加条件の見直し等の取組を継続することにより、コストの削減や透明化の確保を図ること。</p> <p>なお、少額随意契約についても、引き続き、複数の業者から見積りを徴することを徹底し、経費の効率的使用を図っていくこと。</p>	<p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的の使用に当たっては、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構調達等合理化計画」に基づき、次に掲げる事項を引き続き着実に実施し、公正かつ透明な調達手続きによる適切な調達の実現を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し</p> <p>② 一者応札・一者応募の見直し</p> <p>③ 契約監視委員会による点検</p> <p>なお、少額随意契約についても、複数業者から見積りを徴することを徹底する。</p>	<p>また、一般管理費及び業務経費の削減及び効率的の使用に当たっては、「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構調達等合理化計画」に基づき、次に掲げる事項を引き続き着実に実施し、公正かつ透明な調達手続きによる適切な調達の実現を図る。</p> <p>① 随意契約の見直し</p> <p>② 一者応札・一者応募の見直し</p> <p>③ 契約監視委員会による点検</p>	<p>進ずる。</p> <p>に向けた改善への取組を行ったか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定業務を独占的に受託している関連法人の存在の有無 ・公益法人等に対する会費の支出について見直しを行っているか。 ● 人件費について、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り組んでいるか。 ・法定外福利費について要請内容が達成されているか。 	<p>削減を実施することができた。</p> <p>(4) 旅費予算の効率的な執行</p> <p>旅費については、「旅費規程」に基づき支給を行っているが、効率的な予算執行の観点から、平成 26 年度に旅行パックの利用や減額調整の基準を明確にした改定(平成 27 年 4 月 1 日施行)を行い適切な運用を行った。</p> <p>(5) このように業務運営の効率化に努めた結果、平成 27 年度の一般管理費及び業務経費の合計額は 273,472 千円となり、中期目標期間の最終年度(平成 28 年度)における当該経費の削減目標(平成 23 年度の当該経費の 95%以下)達成のため、今期予算として計上した平成 23 年度比 4%(1%/年を基準)削減額である 350,055 千円を大幅に下回った。</p> <p>2 契約の点検・見直しの実施</p> <p>(1) 契約に係る規程類の整備及び運用</p> <p>「会計規程」、「会計手続」、「契約手続」等の契約に係る規程類について、第 1 期中期目標期間において、国の契約に係る規程類と基準を合わせるために包括的随意契約条項の廃止を行う等の整備を行っており、これらの規程に基づき、適切に運用するとともに、引き続き、必要な見直しを図ることとしている。</p> <p>平成 27 年度においては、「独立行政法人における調達等合理化の取組の推進について」(平成 27 年 5 月 25 日総務大臣決定)に基づき、事務・事業の特性を踏まえ、PDCA サイクルにより、公正性・透明性を確保しつつ、自律的かつ継続的に調達等の合理化に取り組むため、平成 27 年度独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構調達等合理化計画を定めた。この計画については、平成 27 年 7 月に開催の第 14 回契約監視委員会で点検を受けている。</p> <p>(2) 契約事務手続に係る執行体制・審査体制の整備状況</p> <p>執行体制については、会計課(4 名)が事務を担当し、総務部長の審査の上、理事長(100 万円未満の支出を伴うものは、総務部長)が決裁を行っている。</p> <p>審査体制については、執行部門に対する審査部門の牽制を確立するため、全ての契約関係文書を内部監査担当に回議しているほか、理事長決裁文書について監事の点検を受けている。</p> <p>一般競争入札の入札条件としては、契約規程類等に従い、競争性の確保及び透明性の確保を徹底することとしている。競争性の観点からは、「総務省競争参加資格(全省庁統一資格)」を求めているが、より多くの事業者が入札に参加しやすいように等級の指定をしていない。透明性の</p>	<p>た。給与水準は、対国家公務員指数(年齢・地域・学歴勘案)で 91.6 と適正な水準を維持した。また、不要な法定外福利費の支出は行われていない。</p> <p>これらにより、機構は、人件費の削減等に十分取り組み、初期の目標を上回る成果を得たものと評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし</p>	<p>(一者応札・一者応募案件：平成 24 年 26.9%(26 件中 7 件)、平成 25 年 13.6%(22 件中 3 件)、平成 26 年 8%(25 件中 2 件)、平成 27 年 9%(21 件中 2 件))</p> <p>・また、当該計画において、調達に関するガバナンスの徹底として、① 随意契約に関する内部統制の確立や② 不祥事の発生の未然防止、再発防止のための取組が挙げられている。①については、7 件の契約について調達等合理化検討会の点検を受け、競争性のない随意契約を締結することが妥当であると判断されている。②については、各部署で作成する事務処理マニュアルについて、適宜マニュアルの改訂を徹底するとともに、異動の際の引継ぎが円滑に行われるよう努めた。その浸透状況についても、後任者と面談する等して理解状況を確認するとともに、機構として業務運営方針の徹底を図った。さらに、全ての契約関係文書を内部監査担当である企画役に回議しているほか、理事長決裁文書について監事の点検を受けており、問題がある旨の指摘はなかった。</p> <p>特定業務を独占的に受託している関連法人はない。また、公益法人等に対する会費の支出について精査がなされ、最低限のものであることが確認されている。</p> <p>よって、業務経費の削減等については、一般管理費及び業務経費の削減率に鑑み、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p>《人件費の削減等》</p>
--	--	--	--	--	---	--

				<p>確保の観点からは、「独立行政法人が行う契約に係る情報の公表について」（平成 23 年 6 月 20 日総務省要請）を受け、一般競争入札の公告の段階において、契約を締結する場合には、受託者（契約者）への機構OBの再就職の状況、機構との間の取引実績等を内容とする情報の機構への提供及び当該情報の公表の同意についての協力依頼を機構ホームページに掲載している。</p> <p>なお、機構には、関連法人（特定関連会社、関連会社及び関連公益法人等）に該当する法人は存在しない。</p> <p>契約手続において、一括再委託を禁止するとともに、一部再委託の事前承認制度を設けている。また、急を要する場合以外であっても公告期間を短縮できるとする規定や公益法人随意契約条項については、当初から設けていない。</p> <p>(3) 契約の点検及び見直し</p> <p>「独立行政法人の契約状況の点検・見直しについて」（平成 21 年 11 月 17 日閣議決定）に基づき、契約の点検及び見直しの取組として、平成 21 年 12 月に契約監視委員会を設置しており、平成 27 年度においては、平成 27 年 5 月に第 13 回、平成 27 年 7 月に第 14 回、平成 27 年 12 月に第 15 回の契約監視委員会を開催した。</p> <p>この会合において、「随意契約等見直し計画」（平成 22 年 4 月）等に従い、競争性のない随意契約及び一者応札・一者応募案件について説明、契約監視委員会の点検を受け、議事要旨、配布資料等をホームページで公表している。</p> <p>〔随意契約の見直し〕</p> <p>平成 27 年度の競争性のない随意契約は、財務諸表の官報公告、給与システム用ソフトウェアのプログラム改修、移転に伴うサーバ機器の移設業務委託等の 6 件で特定の者以外の実施が困難な調達案件であった。</p> <p>なお、予定価格が基準額（役務契約 100 万円、財産買入契約 160 万円）以下の場合、会計規程等に定める少額随意契約を安易に締結することなく、予算執行の適正化を図るため、競争入札により調達価格を安価にすることが見込まれる新聞広告原稿作成などの役務契約については、一般競争入札を実施している。</p> <p>また、少額随契による場合であっても、原則として、単に複数事業者へ下見積書の提出を依頼することだけでなく、インターネットによる市場調査を徹底し、当該調達案件の価格相場と同等又は価格が下回る事業者に対して、仕様書及び機構の調達条件を提示し、見積書の提出を依頼している。これにより、徴することができた見積書を比較検討の上、最低価格を提示した</p>		<p>人件費については、23 年度比の人件費割合に関し年度計画において設定した目標を大きく上回って達成した（平成 23 年度比 0.23%以上の削減を目標としていたところ、これを 10 倍以上も上回る 4.21%の削減）。加えて 1 人当たり月間超過勤務時間数が前年度と比べて約 7%減少したほか、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）91.6 と適正な水準であると言える。法定外福利費については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はない。</p> <p>（1 人当たり月間超過勤務時間数：平成 24 年 21 時間、平成 25 年 22 時間、平成 26 年 15 時間、平成 27 年 14 時間）</p> <p>よって、人件費の削減等については、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
--	--	--	--	--	--	---

	<p>給与水準については、国家公務員の給与水準も十分考慮し、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方について検証した上で、目</p>	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り</p>	<p>人件費については、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、削減目標を設定し、国家公務員に準じた人件費改革に取り</p>	<p>者と契約することとしており、実質的に価格競争が働く運用としている。</p> <p>平成 27 年度において調達等合理化計画に基づき、調達等合理化検討会を開催し、7 件の契約について、事前に会計規程における「随意契約によることができる事由」との整合性や、より競争性のある調達手続の実施の可否の観点から点検を受け、競争性のない随意契約を締結することが妥当なものと判断された。</p> <p>〔一者応札・一者応募の改善〕</p> <p>一者応札・一者応募の改善方策として、以前から、十分な公告期間の確保、事前説明会の実施、早期入札の実施、契約締結日から履行開始日までの期間を長く確保するといった措置を講じている。また、平成 26 年度から実施している「電子メールを使用した入札公告配信サービス」を引き続き実施した。(登録者数 57 者)</p> <p>これらの結果、平成 27 年度に一般競争入札を経て締結した契約案件における一者応札・一者応募案件の件数は、2 件(9%・21 件中)であり、平成 26 年度より割合(2 件(8%・25 件中))は高くなったが件数は横ばいとなっている。</p> <p>また、うち平成 25 年度に引き続き一者応札・一者応募となった 1 案件については、第 15 回契約監視委員会(平成 27 年 12 月 1 日開催)では当該案件の仕様等の見直し案を提案し、平成 28 年度入札前に仕様書等の緩和について事前点検を受けることで了承され一般競争入札(3 者参加)を実施した。</p> <p>(4) 公益法人等に対する会費の支出状況</p> <p>公益法人等に対する会費の支出については、例年、公益社団法人日本監査役協会及び一般社団法人日本内部監査協会の各年会費を支出しており、「独立行政法人が支出する会費の見直しについて」(平成 24 年 3 月 23 日行政改革実行本部決定)を踏まえ、その必要性等について精査したところ、いずれも機構の業務の遂行のために真に必要なかつ最低限のものであり、支出する額がそれにより得られる便益に見合っていることを確認している。</p> <p>3 人件費の削減等に係る取組</p> <p>(1) 「第 1-1 組織運営の効率化」で述べたとおり、平成 28 年度は第三期中期計画策定に係る業務により、第二期中期目標期間の中でも特に繁忙期となると予想されることの検証結果が示されたことを受け、第三期中期計画策定準備作業を一部前倒しするなど、事務処理体制の見直しを行った。</p> <p>(2) 人件費の削減等については、前年度に引き続き、超過勤</p>		
--	--	--	--	---	--	--

<p>標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果や取組状況を公表すること。</p> <p>また、適切かつ効率的に業務を実施するため、業務量に応じて組織・人員の合理化を図り、計画的に人件費の削減を進めるものとし、その際、部の統合についても検討すること。</p> <p>なお、人件費の削減に当たっては、政府における総人件費削減の取組を踏まえ、具体的な削減目標を設定し、必要な取組を実施していくこと。</p>	<p>組むこととする。</p> <p>役職員の給与に関しては、国家公務員の給与の見直しの動向を踏まえ、手当を含めた役員の報酬、職員の給与等の在り方を検証し、目標水準・目標期間を設定して、その適正化に計画的に取り組むとともに、その検証結果及び取組状況を公表する。</p> <p>なお、目標の設定に当たっては、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）に基づく、国家公務員の給与削減の取組を踏まえた目標を設定するものとする。</p> <p>また、適切かつ効率的に業務を実施するため、定期的に業務量の変化を検証し、その結果を踏まえ、組織・人員の合理化等を図ることとし、その際、部の統合についても検討する。</p>	<p>組むこととする。</p> <p>具体的には、国家公務員の給与の改定及び臨時特例に関する法律（平成24年法律第2号）を踏まえ、一般職の職員の給与に関する法律等の一部を改正する法律（平成26年法律第105号）による給与改定分を除く人件費（退職手当及び福利厚生費（法定福利費及び法定外福利費）を除く。以下同じ。）を平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の99.77%以下とすることを目標として削減に取り組むこととする</p> <p>また、給与水準については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）が100以下となることを目標として、引き続き適正な給与水準の維持に努めていくこととする。</p>		<p>務手当の効率的な使用を推進した。具体的には、平成26年度に引き続き、毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日に指定し、その都度職員に周知するとともに、毎月の超過勤務手当額等の管理を徹底した。これにより平成27年度の超過勤務手当額等は18,895千円となり、当該年度の年度計画に掲げた見込み額に比べて約13%減少した。</p> <p>その結果、人件費は、平成27年度の目標である、平成23年度の役員交代による影響を補正した人件費実績額の99.77%以下（▲0.23%以上）に対し、362,247千円となり、95.79%（▲4.21%）と目標を大幅に上回る削減ができた。</p> <p>超過勤務については、人件費削減等の観点からできる限り抑制することとしており、毎月、課長ミーティングにおいて超過勤務の時間数及び経費の使用状況を点検し、また管理者も含め業務分担を工夫することなどにより、更なる抑制を心掛けた。その結果、平成27年度における月間超過勤務時間数は、1人当たり平均14時間であり、前年度と比べて平均1時間（約7%）の削減となった。</p> <p>(3) 給与水準（ラスパイレス指数・平成27年度）については、対国家公務員指数（年齢・地域・学歴勘案）は91.6であり、目標（100以下）を上回る水準を維持している。</p> <p>なお、平成27年度における機構職員の給与等については、平成28年6月末までにホームページで公表する予定としている（平成26年度分については、平成27年6月30日に公表済み）。</p> <p>(4) 諸手当については、国家公務員に支給されている手当項目以外の手当はなく、また、法定外福利費についても、職員の健康診断費用など必要な支出を除き、互助組織への支出、食事の補助、入学祝金、結婚記念祝金等への支出は一切行っていない。</p>		
---	---	---	--	--	--	--

4. その他参考情報

--

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-1	資産の確実かつ安定的な運用		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第28条、第29条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ														
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
									予算額（千円）	—	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	—	
									経常費用（千円）	—	—	—	—	
									経常利益（千円）	—	—	—	—	
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—	
									従事人員数	12	12	12	12	

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<p>公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について確実かつ安定的な運用を行うよう努めること。また、再保険先において確実かつ安定的な運用が行われるようその状況を把握すること。</p>	<p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、確実かつ安定的な運用を行うよう努めるものとす</p>	<p>(1) 機構が公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険に係る債務の確実な履行を確保するため、郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、郵便貯金資産の運用計画（別紙1）及び簡易生命保険資産の運用計画（別紙2）に従い、方針を定め、確実かつ安定的な運用を行うよう努</p>	<p><主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産について、運用計画に従った確実かつ安定的な運用を行ったか。 ● 再保険先の毎月の運用状況を把握し、監査等必要な確認・改善要求を行ったか。</p>	<p>郵便貯金資産及び簡易生命保険資産の運用については、中期計画及び平成27年度年度計画で定める運用計画を遵守し、株式会社ゆうちょ銀行（以下「ゆうちょ銀行」という。）に対する預金、預金者・保険契約者への貸付け、地方公共団体・公庫公団等に対する貸付けに係る債権の保有のための運用、国債等による運用を実施することにより、確実かつ安定的な運用に努めた。期末における運用残高は、下表のとおりであり、いずれも独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法（平成17年法律第101号。以下「機構法」という。）等で定められた方法による運用としている。</p> <p>また、中期計画及び平成27年度年度計画で定める運用計画に基づき、具体的な運用方法を運用実施方針として定め、余資運用については、預金のほか、流動性及び安全性の観点から国債（満期保有目的の債券）のみに運用している。なお、平成27年度については、秋頃から短期国債の利回りがマイナスとなることが多くなり、更に平成28年1月の日銀によるマイナス金利</p>	<p><評定と根拠> 【B】 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、中期計画及び平成27年度計画で定める運用計画に基づき、具体的な運用方法を運用実施方針として定め、これを遵守した運用を行っている。また、再保険先の資産運用については、安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を、株価及び米ドルの為替水準の変動を考慮しても上回っていたことを確認した。保有する金融資産に</p>	<p>評定 B</p> <p><評定に至った理由> 郵便貯金資産及び簡易生命保険資産については、機構法により資産の運用方法が制限されており、同法の範囲内（預金、預金者貸付、保険契約者貸付、地方公共団体貸付、国債等）によって運用計画に従った運用が行われた。</p> <p>再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぽ生命保険から運用実績・評価の報告を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務について、運用実績の検証を行った。この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産評価額が、かんぽ生命保険が機構のために</p>	

	<p>る。</p> <p>(2) 再保険先である株式会社かん</p>	<p>めるものとする。</p> <p>(2) 再保険先である株式会社かん</p>	<p>・(不適切事例が発生した場合) 必要に応じた一層の再発防止策を求める等の措置を講じたか。</p> <p>・安全資産評価額が機構のために積み立てる額を下回る日経平均株価及び為替レートの水準の安全性についての検証の結果が示されたか。</p> <p>● 保有資産(実物資産、金融資産、知的財産)の見直しは行われているか</p> <p>・保有資産について、事業目的を遂行する手段としての有用性・有効性、保有の必要性、事務・事業の目的及び内容に照らし、資産規模や運用・管理は適切なものとなっているか。</p>	<p>導入後の国債市場の状況では国債による運用が困難となったことから、郵便貯金資産運用においては、平成28年3月以降当面、国債による運用を停止し、振替貯金による運用を拡大しているところである。また、簡易生命保険資産運用においては、より有利な運用をめざし、平成27年10月以降、既に発行されている市場に出回っている国債「既発債」による運用を行ったほか、金利情勢をふまえ、振替貯金による運用を実施している。</p> <p>○郵便貯金資産運用残高 (単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1196 583 1929 869"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成27年度末</th> <th>平成26年度末</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ゆうちょ銀行への特別貯金</td> <td>18,967,503</td> <td>22,072,518</td> <td>▲3,105,014</td> </tr> <tr> <td>預金者貸付</td> <td>19,151</td> <td>26,760</td> <td>▲7,608</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>1,197,558</td> <td>1,459,548</td> <td>▲261,989</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>—</td> <td>33,696</td> <td>▲33,696</td> </tr> <tr> <td>振替貯金</td> <td>49,490</td> <td>1,117</td> <td>48,373</td> </tr> </tbody> </table> <p>○簡易生命保険資産運用残高 (単位：百万円)</p> <table border="1" data-bbox="1196 1003 1929 1304"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>平成27年度末</th> <th>平成26年度末</th> <th>増減額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約者貸付</td> <td>515,509</td> <td>625,597</td> <td>▲110,088</td> </tr> <tr> <td>地方公共団体貸付</td> <td>7,537,870</td> <td>8,469,191</td> <td>▲931,320</td> </tr> <tr> <td>公庫公団等貸付</td> <td>400</td> <td>2,200</td> <td>▲1,800</td> </tr> <tr> <td>国債(満期保有目的の債券のみ)</td> <td>—</td> <td>299</td> <td>▲299</td> </tr> <tr> <td>振替貯金</td> <td>300</td> <td>0</td> <td>300</td> </tr> </tbody> </table> <p>なお、ゆうちょ銀行への特別貯金については、機構法第28条第2項及び同法施行規則に基づき、毎月必要な額(特別貯金の額から預金者貸付及び地方公共団体貸付の額を引いた額)を確認の上、国債を担保として徴している。</p> <p>地方公共団体貸付及び公庫公団等貸付については、金融庁の金融検査マニュアル及び保険検査マニュアルにおいても、回収の危険性又は価値の毀損の危険性がないものとして債務者区分は要しないものとし、非分類債権とすることとなっていることから回収計画は策定していない。預金者貸付及び保険契約者貸付については、郵便貯金の残高・簡易生命保険の積立金の範囲内での貸付けであることから回収不能の問題はない。</p> <p>再保険先の資金運用については、毎月、株式会社かんぽ生命保険(以下「かんぽ生命保険」という。)から運用実績・評価の報告を受け、運用状況を把握するとともに、安全資産保有義務</p>	区分	平成27年度末	平成26年度末	増減額	ゆうちょ銀行への特別貯金	18,967,503	22,072,518	▲3,105,014	預金者貸付	19,151	26,760	▲7,608	地方公共団体貸付	1,197,558	1,459,548	▲261,989	国債(満期保有目的の債券のみ)	—	33,696	▲33,696	振替貯金	49,490	1,117	48,373	区分	平成27年度末	平成26年度末	増減額	保険契約者貸付	515,509	625,597	▲110,088	地方公共団体貸付	7,537,870	8,469,191	▲931,320	公庫公団等貸付	400	2,200	▲1,800	国債(満期保有目的の債券のみ)	—	299	▲299	振替貯金	300	0	300	<p>については、回収不能の危険性のない形態のものである。また、機構は、土地・建物等は一切保有しておらず、実物資産としては、サーバー・パソコン等が主なものであるほか、賃貸借契約による現在の事務所は、業務上の効率性があり、職員数に照らしも適切な規模であり、賃料も近隣相場に照らして適正である。</p> <p>これらにより、機構における資産運用は、确实かつ安定的に行ったものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>積み立てる額を上回っていることを確認している。また、その為替レート水準等の安全性についても検証され、その結果が安全である旨示されている。</p> <p>保有資産の見直しについては、実物資産がいずれも適切かつ有効に利用されていることを確認するなど、適切に行われており、機構の規模に照らし適正であると考えられる。</p> <p>よって、資産の确实かつ安定的な運用が行われ、所期の目標を達成したものと認められる。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> —</p> <p><その他事項> —</p>
区分	平成27年度末	平成26年度末	増減額																																																			
ゆうちょ銀行への特別貯金	18,967,503	22,072,518	▲3,105,014																																																			
預金者貸付	19,151	26,760	▲7,608																																																			
地方公共団体貸付	1,197,558	1,459,548	▲261,989																																																			
国債(満期保有目的の債券のみ)	—	33,696	▲33,696																																																			
振替貯金	49,490	1,117	48,373																																																			
区分	平成27年度末	平成26年度末	増減額																																																			
保険契約者貸付	515,509	625,597	▲110,088																																																			
地方公共団体貸付	7,537,870	8,469,191	▲931,320																																																			
公庫公団等貸付	400	2,200	▲1,800																																																			
国債(満期保有目的の債券のみ)	—	299	▲299																																																			
振替貯金	300	0	300																																																			

	<p>ぼ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)①及び②による確認等を行うこととする。</p>	<p>ぼ生命保険において確実かつ安定的な運用が行われるよう、同社における運用状況を毎月把握し、必要に応じ、下記2(1)③による確認等を行うこととする。</p>		<p>について、運用実績の検証を行った。この結果、安全資産は確実かつ安定的に運用が行われており、安全資産の評価額が、かんぽ生命保険が機構のために積み立てる額を上回っていることを確認している。</p> <p>また、これらの資料に基づき、安全資産の評価額が、株価及び米ドルの為替水準の如何にかかわらず、機構のために積み立てられる額を上回っていることを確認している。</p> <p>【保有資産の見直し・運用】</p> <p>(1) 実物資産の見直し・運用</p> <p>ア 実物資産については、建物、土地等は保有していない(職員宿舎及び職員宿舎以外の福利厚生を目的とした施設も保有していない。)</p> <p>保有している実物資産は、事務所内の間仕切りやサーバー・パソコン等の有形固定資産及びソフトウェア等の無形固定資産のみである。これら固定資産の管理については、資産管理手続(平成19年10月1日 機構手続第3号)に基づき、個々の固定資産ごとに配備状況及び利用状況を定期的に調査し、いずれも適切かつ有効に利用されていることを確認している。</p> <p>平成27年度における機構が保有する実物資産の見直しについては、機構内電話交換機、ノートPC1台、移転等にもなう内装一式等の廃棄処分を決定した。</p> <p>なお、新たな主な実物資産取得は、移転等に伴い、内装一式、機構内電話交換機等の取得がある。</p> <p>イ 機構が賃貸借契約している事務所は、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険の本社並びに所管官庁である総務省と頻りに打合せ等を行う必要性、緊急時の対応などを考慮すると、現在地に立地する業務上の効率性があり、職員(派遣職員を含む。)数に照らしても、適切な規模で、有効に活用されている。</p> <p>なお、賃料についても、近隣相場に照らし適正なものとなっている。</p> <p>ウ 以上のとおり、機構が賃貸借契約している事務所は、機構の任務・設置目的に適ったものであるとともに、その任務を遂行する手段として有用かつ有効であり、機構の事務・事業の目的及び内容に照らして適切な規模で、利用度等は合理的なものとなっている。また、第三者に転貸し、自己収入を得る余地はなく、賃借していることから、アウトソーシング等による管理業務の効率化等の余地もない。</p> <p>なお、不要な実物資産及び現時点において減損を認識</p>		
--	--	---	--	---	--	--

				<p>している固定資産は存在せず、処分等の検討の余地はない。</p> <p>(2) 金融資産の見直し・運用</p> <p>① 金融資産の規模等</p> <p>ア 金融資産について、機構法等に基づき運用しており、預金者、保険契約者等への債務に対して、適切な規模を維持している（上記「郵便貯金資産運用残高」及び「簡易生命保険資産運用残高」を参照。）。</p> <p>イ 具体的には、資産として保有する預金・有価証券について、大宗が機構が負債として負う郵便貯金に相当するものになっており、その余の部分については、資金繰りの状況を考慮した上で、必要な運転資金を定期的に見直し、確保の上、余資を国債等により運用している。平成 27 年度においては、緊急時の予備資金を必要最小限の額となるよう精査した結果、3 億円から 1 億円に減額して、削減分を余資運用に充てることにした。</p> <p>ウ 貸付業務以外の債権において、貸付金はない。</p> <p>エ なお、不要財産であって、政府からの出資又は支出に係るものは存在しない。したがって、いわゆる「溜まり金」は存在しない。</p> <p>② 金融資産の運用状況</p> <p>ア 資金運用の基本方針等として、金融資産の運用計画が、中期計画及び年度計画の中で定められており、同計画に従い定められた方針どおりに運用している。資金の性格、基本方針等を踏まえ、機構法等に基づき、事業目的を達成するため適切に運用・管理しており、法人としての責任を果たしている。</p> <p>イ 資金の運用体制として、必要な人員を配置するとともに、有価証券による運用について、約定に当たっての手続き・条件、約定結果の理事長までの報告、取得した有価証券の管理方法、約定担当者と管理担当者の分離等を定めること等により、内部統制を図っている。</p> <p>ウ 資金運用について、ディスクロージャー誌及びホームページへの掲載等により、実績を明らかにしている。</p> <p>エ 前述のとおり、回収不能に陥る貸付金はないことから、回収計画は策定しておらず、また、回収率は 100% であることから、その向上に向けた取組を要しない。</p> <p>オ 新規の貸付けは、預金者貸付及び契約者貸付のみであり、これらは、預金及び積立金の範囲内となるよう商品設計されており、それにより貸付額の審査が行われている。</p>	
--	--	--	--	--	--

					<p>カ 機構における資金運用は、運用計画に定めるところにより、郵便貯金資産運用においては、ゆうちょ銀行への預金、預金者貸付、地方公共団体に対する貸付け及び国債取得（満期保有目的）が、簡易生命保険資産運用においては、保険契約者貸付、地方公共団体に対する貸付け、公庫公団に対する貸付け、国債取得（満期保有目的）及びゆうちょ銀行への預金が行われている。</p> <p>なお、平成 27 年度については、秋頃から短期国債の利回りがマイナスとなることが多くなり、更に平成 28 年 1 月の日銀によるマイナス金利導入後の国債市場の状況では国債による運用が困難となったことから、郵便貯金資産運用においては、平成 28 年 3 月以降当面、国債による運用を停止し、振替貯金による運用を拡大しているところである。また、簡易生命保険資産運用においては、新規に発行される国債「新発債」を中心とした運用を行っているところであるが、より有利な運用を目指し、平成 27 年 10 月以降、既に発行されて市場に出回っている国債「既発債」による運用を行ったほか、金利情勢をふまえ、振替貯金による運用を実施している。</p> <p>機構は、これらのうち、地方公共団体に対する貸付け及び公庫公団に対する貸付けについては、債権管理等の業務を、預金者貸付及び保険契約者貸付については、旧郵便貯金法及び旧簡易生命保険法に基づく貸付けに係る業務を、郵政民営化法第 162 条第 11 項第 2 号イ及びハの規定に基づき、ゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険に委託している。これらの委託した業務について、機構は、「第 2-2 提供するサービスの質の確保」に記載のとおり、実施状況の確認等を行い、委託先等を監督している。</p> <p>なお、機構においては、投資顧問会社等を通じた資金運用は行っていない。</p> <p>(3) 知的財産の見直し・運用</p> <p>特許権等の知的財産を保有しておらず、知的財産活用に関する方針の策定等の取組は行っていない。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-2	提供するサービスの質の維持・向上（郵便貯金管理業務・簡易生命保険管理業務）		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条、第15条、第16条、第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報								②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）					
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
貯金証書・保管証の再交付にかかる標準処理期間内の処理率（以下同）	90%以上	—	100%	100%	99.9%	100%			予算額（千円）	—	—	—	—
定額郵便貯金等の払戻証書発行	90%以上	—	100%	100%	100%	100%			決算額（千円）	—	—	—	—
残高証明書発行	90%以上	—	100%	100%	100%	100%			経常費用（千円）	50,984	45,440	40,809	42,364
郵便貯金全項目	90%以上		100%	100%	100%	100%			経常利益（千円）	—	—	—	—
満期保険金支払	90%以上	—	99.4%	99.2%	99.1%	98.9%			行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—
入院保険金支払	90%以上	—	89.1%	74.5%	51.5%	72.4%			従事人員数	16	17	19	19
生存保険金支払	90%以上	—	99.6%	99.1%	99.0%	98.7%							
失効・解約還付金支払	90%以上	—	99.2%	98.9%	98.6%	98.5%							
基本契約の死亡保険金支払	90%以上	—	91.5%	81.3%	70.0%	77.7%							
簡易生命保険全項目	90%以上		96.1%	89.8%	79.0%	86.4%							

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価

	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	郵便貯金管理業務：B 簡易生命保険管理業務：C
		(1) 委託先の監督 郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。	(1) 委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上 郵便貯金管理業務の委託先である株式会社ゆうちょ銀行及び簡易生命保険管理業務の委託先である株式会社かんぽ生命保険(以下「委託先」と総称する。)に対し、委託した業務について、利用者の利便を確保するため、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めることとする。	<主な定量的指標> ・標準処理期間内の処理率 (2. 主要な経年データ指標参照) <その他の指標> ・部内犯罪発覚件数 ・顧客情報関連事故 ・苦情申告数 ・長期未解決事案 ・現金過不足事故 <評価の視点> ●委託・再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務について、質の維持・向上に努め、委託先の業務と同等以上の確保を求めているか。 ●委託・再委託先の業務の実施状況を常に監視しているか。監督に際し、必要な事項に特に留意しているか ・委託先及び再委託先の内部監査の結果の利用を進めるなど、全体の経費の増大を招かず、実地監査の充実が図られたか。 ・部内犯罪事案の発生要因と再発防止策についての十分な分析及び業務委託者としての管理監督責任が実行されているか。	委託先の監督及び再委託先の監督 ① 業務の質の維持・向上 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、下記②のとおり委託先及び再委託先に対する重点確認項目及び項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定め、下記③のとおり、確認を行うとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、改善指導等を行った。 これらにより、委託先及び再委託先に対し、業務の質の維持・向上に努めるとともに、委託先及び再委託先が行う銀行業務、銀行業の代理業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めた。 この結果、業務の質は、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、部内犯罪発覚件数、顧客情報関連事故件数、苦情等申告件数がそれぞれ減少する等、改善された。 なお、平成 27 年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査において、最近 1 年以内に利用された郵便局等の窓口におけるサービス水準全体は、それ以前に利用されたときに比べて変化があったかとの質問に対し、「変わらない」とする回答が約 7 割であったが、「良くなった」と「やや良くなった」とする回答の合計は約 3 割で、「悪くなった」と「やや悪くなった」とする回答の合計の 5～6%より多く、業務の質は全般的に向上していると認識している(利用者の意向等に関する調査の詳細については、「第 2-3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照。)	<評定と根拠> 【郵便貯金管理業務：A、簡易生命保険管理業務：B】 (郵便貯金管理業務) 平成 27 年度監督方針における重点確認項目における不適切事例については、随時、又は定期的に(毎月等)確認を行うとともに発生原因等を分析し、その結果も活用して実地監査を行い、再委託先を含めきめ細かく改善指導を行った。その後の実地監査では、改善状況の確認も行った(平成 27 年度は、再委託先の郵便局等を含め、延べ 52 か所の実地監査を実施)。この結果、部内犯罪発覚件数及び顧客情報関連事故の発覚件数はそれぞれ前年度比 64%、40%と大幅に減少となるなど、成果を得ることができた。なお、委託先及び再委託先が金融庁から課せられていた内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況の報告義務も解除された。さらに、標準処理期間内での案件処理の達成率は、100%であった。 これらにより、機構は、委託先・再委託先の監督を適切に行い、提供するサービスの質を大きく向上させるとともに、委託先が行う銀行業務と同等以上の質を確保できたものと評価した。 (簡易生命保険管理業務) 平成 27 年度は、前年度に続	評定 郵便貯金管理業務：B 簡易生命保険管理業務：C <評定に至った理由> 《共通》 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務において、委託先及び再委託先に対する重点確認項目(内部管理態勢の充実・強化、保険金等支払の管理等)及び項目ごとのスケジュール等を規定した監督方針を定め、各種の報告を定期的に求めるとともに、実地監査を実施し、必要に応じ、改善指導等を行った。 これらにより、委託先及び再委託先に対し、委託及び再委託した機構の業務の質の維持・向上を求めるとともに、委託・再委託した業務の質が、委託先及び再委託先が行う銀行業務、銀行業の代理業務及び生命保険業務と同等以上の質を確保することを求めた。 平成 27 年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査結果は、前年度の傾向から大きな変化はない。 なお、委託先及び再委託先は、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況について、金融庁から、平成 22 年 3 月期以降四半期ごとの報告を求められていたところ、平成 27 年 12 月に同報告義務が解除された。 《郵便貯金管理業務》 中期目標に定めている標準処理期間内の処理率について、目標(9割以上)を全ての項目で上回り 100%達成した。その他、業務の質に関する他の指	
	委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適切性の確保のため、これらの業務の委託先及び再委託先に対して定期及び随時の	また、委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に対する監督方針を定め、次	② 監督方針の策定 委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、委託先に		② 監督方針の策定 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上及び適正性の確保のため、平成 27 年 3 月に監督方針を定めた。 なお、簡易生命保険管理業務においては、標準処理期間内の処理率が一部項目について目標に達していないことから、前年度に引き続き、特に保険金等支払管理態勢に重点を置いて実地監査を行うことを監督方針に明記した。			

<p>確認等を行うとともに、必要に応じて改善を求める等の措置を講ずること。</p> <p>特に、委託先及び再委託先における保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き改善していくことが求められる点については、委託先及び再委託先に対して、態勢整備を含め対応状況のモニタリングを行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、その結果を基に必要に応じて一層の再発防止策の実施を指導する等、改善に向けた取組を強化すること。</p> <p>また、従来と比較してどのように改善されたかについて、検証すること。</p> <p>なお、委託先の監督に当たっては、特に以下の点に留意すること。</p> <p>(1) 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間について、利用者の利便の確保に配慮したものと努める</p>	<p>のとおり確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p> <p>① 事業年度ごとに重点確認項目及び項目ごとのスケジュールを設定し、確認を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。</p> <p>なお、重点確認項目の設定に当たっては、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を十分考慮することとする。</p> <p>② 事業年度ごとに実地監査計画を定め、委託先の本支店、出張所等における委託業務の実施状況を監査す</p>	<p>対する監督方針を定めることとする。</p> <p>③ 確認等監督方針に基づき、確認等を行うとともに、不適切事例が発生した場合には、その発生原因等を分析し、必要に応じて一層の再発防止策を講じるよう指導する等、改善に向けた取組強化及び改善状況の検証を行う。</p> <p>なお、平成27年度における重点確認項目等は、国民に対して提供するサービスの質の維持・向上に向けて引き続き取り組む必要性を考慮の上、次のとおりとすることとし、項目ごとのスケジュールについては監督方針等に盛り込むこととする。</p>	<p>・保険金支払の要である保険金支払の管理について、一層の取組が進められているか。</p> <p>・支払業務システムの導入の際に生じた処理遅延、郵便局での受付からサービスセンターまでの送達日数の改善に向けた働きかけが行われたか。</p>	<p>③ 確認等</p> <p>平成27年度監督方針において重点確認項目を定めるとともに、不適切な事例のうち、重要案件については随時、その他の案件については原則として月、四半期又は半期に1度確認を行うことを定め、スケジュールどおりに確認を行った。</p> <p>また、原則として四半期ごとに不適切事例の発生原因等を分析し、その結果も活用して、実地監査を行い、委託先及び再委託先に対し、必要に応じ、再発防止策を講じるなどの改善を求め、その改善策や改善状況については、その後の機構による実地監査において確認を行った。</p> <p>なお、簡易生命保険管理業務においては、上記②に記載する監督方針と同様、保険金等支払管理態勢を最重点項目として平成27年度実地監査計画に明記し、これに基づいて委託先及び再委託先の実地監査を行った。</p> <p>ア 重点確認項目</p>	<p>き、保険金等の支払管理態勢を監督方針において重点確認事項とし、随時、報告を求め、必要なヒアリングを行った。</p> <p>また、実地監査においても最重点項目と位置付け、委託先・再委託先に対し不適切な事案の再発防止策やお客さま対応の取り組み状況等、広範囲に監査し、必要な改善を行った。この結果、顧客情報関連事故及び現金過不足事故の発覚件数はそれぞれ前年度比16%、67%の減少となり、また、部内犯罪発覚件数は2件で前年度3件から減少となった。なお、委託先及び再委託先が金融庁から課せられていた内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況の報告義務も解除された。</p> <p>一方、標準処理期間内の処理（目標：9割以上）については、入院保険金及び基本契約の死亡保険金は目標を下回っているが、満期保険金（98.9%）、生存保険金（98.7%）及び失効・解約還付金（98.5%）は目標を達成し、上記5項目全体の標準処理期間内処理率は86.4%となり26年度の79.0%から改善を見た。これは、平成26年度の「支払業務システム」の導入後、様々な要因により生じた保険金の支払処理の遅延に対し、機構から委託先に再三改善を要請し、委託先において各郵便局の送達日数をイントラネット掲示版に掲載する</p>	<p>標については、部内犯罪発覚件数は平成26年度比64%減、顧客情報関連事故は平成26年度比約40%減と大幅に減少している（苦情等申告件数は平成26年度比2%減、長期未解決事案は平成26年度と同数、現金過不足事故は28%増）。</p> <p>さらに、平成26年度及び平成27年度上期の監査結果に基づき機構から委託先・再委託先へ指摘を行い、対応した取組を実施させるなど、その業務を適正かつ確実に進めていると認められる。</p> <p>《簡易生命保険管理業務》</p> <p>保険金等支払に係る業務の質が改善されるよう、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れ防止の改善策として導入した支払業務システムにより処理遅延が生じていた。このため、中期目標に定めている標準処理期間内の処理率について、5項目中2項目で目標（9割以上）を達成することができず（それぞれの項目で目標を約2割、約1割下回った）、全体の処理率は86.4%となった。</p> <p>なお、目標は達成できなかったが、処理率は改善傾向にある。これは平成27年度において、機構が委託先に対し、処理遅延の原因及び改善方策についての総括・報告を求めたことや、委託先において、各郵便局で受け付けた請求書類のサービスセンター（※支払いにかかる審査を実施）への送達所要日数を短縮することを目指し、イントラネット掲示版にこれを掲載して各郵便局への注意喚起を行うなどの取組を行ったことによるものと見られる。</p> <p>保険金支払の管理については、平成26年度に引き続き、機構として、実地</p>
---	---	---	---	---	--	---

<p>こと。</p> <p>(2) 預金者、契約者等の利便を図るために特に迅速な処理が必要な手続について標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理すること。</p> <p>また、監査業務の実施に当たっては、委託先及び再委託先の実施する内部監査の結果の利用を進めるなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。</p>	<p>る。</p> <p>なお、監査業務の実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p> <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じた上</p>	<p>ア 重点確認項目 (郵便貯金管理業務)</p> <p>i 委託先及び再委託先(郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先である日本郵便株式会社をいう。以下同じ。)における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組</p>		<p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先は、犯罪の再発防止のため、法令等遵守意識の醸成、各種防犯施策の充実、内部監査・牽制機能の充実・強化、社員研修、委託先と再委託先の合同による内部管理態勢の充実・強化に関する連絡会議の開催等を継続して実施した。更に、平成26年度及び平成27年度上期の監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 職場を離れる防犯施策(局長が他局と相互交替して現金点検等を行う。)において、第三者性を高めるため、所属部会を越えての相互交替ができない場合は、支社社員が点検を実施<再委託先> 簡易局が使用を終えた重要式紙類(預り証兼受付証等)を事務サポート局(簡易局をサポートするよう指定されている郵便局)に送付する前に、簡易局サポートマネジャー(簡易局を巡回して指導する社員)による点検を実施<再委託先> 渉外社員の行動を把握するため渉外社員に作成させている営業活動記録簿の様式を改正(管理者等の事前確認欄の追加等)<再委託先> <p>② 更なる再発防止の取組</p> <p>平成27年度の部内者犯罪発覚件数は5件であったが、それらの中には、必要な立会者を設けていなかった等、基本的な事項に係る違反が発生要因となった場合や、違反行為を認識していたにもかかわらず通報が行われなかった場合が認められた。</p> <p>このため、機構ではこれらの事案を踏まえて犯罪の防止態勢に関して実地監査を行った上で、以下の再発防止策の検討を委託先及び再委託先に求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> 違反行為を発見した場合に確実かつ迅速に通報すること等、コンプライアンスの必要性を社員に十分認識させる観点から指導・教育内容の改善<再委託先> 第三者による監視(職場を離れる施策等)の強化<再委託先> システムの監視の強化<再委託先> 預り証の適正な記載のための指導の強化<委託先・再委託先> <p>③ 取組結果</p>		<p>のと認識している。28年度においても、機構は、委託先にも要請し、送達日数についても新たに目標を設定し、管理を行うといった、新たな改善策に取り組ませているところであり、機構としては、委託先に対し、必要な措置を適切に講じたものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>監査の最重点項目と位置付けた監査を実施し、委託先・再委託先における不適切な事案の再発防止策や顧客対応の取組状況等を広範囲に監査し、必要な改善指導を行った。</p> <p>その他、業務の質に関する他の指標については、部内犯罪発覚件数は平成26年度比約33%減、顧客情報関連事故は平成26年度比約16%減、苦情等申告件数は平成26年度比約2%減、長期未解決事案は平成26年度比約24%減、現金過不足事故は平成26年度比約67%減となった。</p> <p>よって、郵便貯金管理業務においては、所期の目標を達成していると認められ、簡易生命保険管理業務においては、所期の目標を下回っており、改善を要する。</p> <p>(参考：経年データ)</p> <p>●郵便貯金年度末債務残高 平成24年299,587億円、平成25年260,219億円、平成26年220,725億円、平成27年189,675億円(約14%減)</p> <p>●簡易生命保険年度末件数残高 平成24年3,081万件、平成25年2,659万件、平成26年2,290万件、平成27年1,955万件(約15%減)</p> <p>●部内犯罪発覚件数(委託先/再委託先) 【貯金(新勘定(※下部参照)を含む。)] 平成24年18件(1/17)、平成25年13件(0/13)、平成26年14件(1/13)、平成27年5件(0/5)(約64%減) 【保険】平成24年5件(0/5)、平</p>
---	---	---	--	---	--	--	--

	<p>記(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、必要に応じ改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。特に、保険金等支払対応、顧客情報管理、苦情申告対応等については、留意するものとする。</p>	<p>ii 顧客情報の管理</p>		<p>平成27年度における部内犯罪発覚件数は5件(委託先0件、再委託先5件)であり、平成26年度の14件(委託先1件、再委託先13件)から9件減少し、約3分の1になった。</p> <p>また、5件中3件は再委託先が実施した内部監査で見ていることから、これまで再委託先において継続して取り組んでいる内部監査機能強化の取組みが功を奏しているものと認識している。</p> <p>なお、委託先及び再委託先は、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況について、金融庁から、平成22年3月期以降四半期ごとの報告を求められていたが、平成27年12月に同報告義務は解除された。</p> <p>ii 顧客情報の管理 (関連:「第4-3 機構が保有する個人情報の保護」)</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先は、顧客情報漏えい事故防止のため、顧客情報関係書類の集中保管、窓口端末機監査テープ等の伝送化、モニタリング、社員研修、事故防止強化月間の設定等に継続して取り組み、窓口端末機監査テープ等の伝送化については切替えを完了させた。更に、平成26年度の監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業活動終了後における営業情報資料の廃棄徹底を図るため、当該資料の使用・管理を定めるマニュアルについて記載内容の見直しを実施<再委託先> ・ 管理者異動時における局内倉庫の点検を局点検項目として設定<再委託先> <p>② 更なる再発防止の取組</p> <p>機構では、委託先から報告された事故内容を分析するとともに、当該分析結果を踏まえて実地監査を行った上で、以下の点について、委託先等に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客情報を含む証拠書等の件名、保管期間、保管場所等を管理するための証拠書等管理システムの活用 <p>③ 情報セキュリティ対策</p> <p>日本年金機構における個人情報流出事案等に見られる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえれば、顧客情報の管理の観点からも、サイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要である。</p> <p>委託先及び再委託先では、ウイルスチェック等のシステムの対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修、インシデント発生時の訓練等の取組を行っている。</p>		<p>成25年5件(0/5)、平成26年3件(0/3)、平成27年2件(0/2)(約33%減)</p> <p>●顧客情報関連事故(郵便事故を除く。)</p> <p>【貯金】平成24年169件、平成25年73件、平成26年42件、平成27年25件(約40%減)</p> <p>【保険(委託先/再委託先)】平成24年49件、平成25年61件(26/34)、平成26年51件(10/41)、平成27年43件(3/39)(約16%減)</p> <p>●苦情申告数</p> <p>【貯金】平成24年6167件、平成25年6022件、平成26年1443件、平成27年1417件(約2%減)</p> <p>【保険(新契約(※下部参照)を含む。)]平成24年26.8万件、平成25年33.0万件、平成26年39.9万件、平成27年39.2万件(約2%減)</p> <p>●長期未解決事案</p> <p>【貯金(新勘定を含む。)]平成24年22件、平成25年3件、平成26年1件、平成27年1件(±0%)</p> <p>【保険(新契約を含む。)]平成24年70件、平成25年50件、平成26年70件、平成27年53件(約24%減)</p> <p>●現金過不足事故(委託先/再委託先)</p> <p>【貯金(新勘定を含む。)]平成24年111件(20/91)、平成25年65件、平成26年36件(6/30)、平成27年46件(16/30)(約28%増)</p> <p>【保険(新契約を含む。)]平成24年128件(2/126)、平成25年70件(1/69)、平成26年21件(0/21)、平成27年7件(0/7)(約67%減)</p>
--	---	-------------------	--	--	--	---

			<p>iii 苦情申告等の対応</p> <p>iv 委託先の外部委託の管理</p>		<p>機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加え、実地監査を行った上で、委託先等に、高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等に留意しつつ、現行の情報システム及びその運用により、十分な安全性が確保されているか早急に点検の上、必要な対応を実施するよう求めた。</p> <p>④ 取組結果 上記取組の結果、平成 27 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 25 件となり、平成 26 年度発覚件数(42 件)と比べ 4 割の減となった。</p> <p>iii 苦情申告等の対応 (関連：「第 2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」)</p> <p>① 主な取組 委託先及び再委託先は、苦情減少のため、CS 推進活動（CS 向上のための各種研修、CS レベルの認定等）、各種研修による業務知識の向上、覆面調査等を行った。更に平成 26 年度監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新入社員向け研修における、郵便貯金管理業務に係る項目（権利消滅、預金者貸付等）の説明内容を充実＜委託先＞ <p>機構では、委託先から毎日報告される苦情申告等の内容を四半期ごとに分析するとともに、当該分析結果を踏まえて実地監査を行った上で、以下の点について、委託先等に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまから照会を受け付けた郵便局による「ゆうちょコールセンター」への誤った誘導の減少に向けての周知・指導の徹底 ・ 重点的な研修等、社員の郵便貯金管理業務に係る知識向上に向けた取組 <p>② 取組結果 平成 27 年度における苦情申告等の件数は 1,417 件となり、平成 26 年度（1,443 件）と比べ 26 件減少した。また、平成 27 年度末における 2 か月以上未解決となっている長期未解決事案は平成 26 年度末と同じく 1 件に留まっている。</p> <p>iv 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 主な取組 上記 i ～ iii 及び下記 v に関する再委託先で発生した事案や取組について、委託先を通じて報告を受け、その</p>		<p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策></p> <p>平成 26 年度に大幅に悪化した処理率については、機構から委託先に対する再三にわたる改善の要請等を行った結果、平成 27 年の年初には大きく改善し、以降緩やかながら改善を続けているものの、保険支払の要である保険金等支払管理態勢については、引き続き整備・強化に取り組むことが求められる。</p> <p><その他事項></p> <p>—</p> <p>※注釈 旧勘定・・・旧日本郵政公社から機構が承継し、管理する郵便貯金 新勘定・・・ゆうちょ銀行が保有する貯金（機構が管理する郵便貯金を除く。） 旧契約・・・旧日本郵政公社から機構が承継し、管理する簡易生命保険 新契約・・・かんぽ生命が保有する保険契約（機構が管理する保険契約を除く。）</p>
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>v その他業務品質の確保に係る事項</p>		<p>際、委託先の管理状況についても確認を行った。</p> <p>また、平成 27 年度における委託先から再委託先に対する管理態勢について、平成 27 年 11 月及び平成 28 年 5 月に報告を受けるとともに、四半期ごとに委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果や監査結果の報告を受け、実施状況及び内容の確認を行った。</p> <p>委託先の現地監査の際にも、委託先の管理状況について確認を行っている。</p> <p>上記を通じて、再委託先の業務運営に改善が必要と思われる事項については、委託先を通じて改善を求めるとともに、委託先としての認識及び取組について報告を求めた。</p> <p>② 取組結果</p> <p>上記 i～iii に関する事案の再発防止に向け、委託先及び再委託先による定期的な打合せの開催、共同での対策の検討等、連携した取組態勢がとられ、上記 i～iii のとおり、平成 27 年度は 26 年度と比べ当該事案が減少した。</p> <p>v 業務品質の確保</p> <p>① 業務品質の確保全般</p> <p>業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上しているものと認識している（「第 2－3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照。）。</p> <p>また、機構では上記 i から iii に記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事故等の業務品質に関する各種報告を受けている。</p> <p>委託先及び再委託先では、現金過不足事故防止のため、引き続き現金と証拠書の突合やお預かり金額の読み上げ等の基本動作の徹底等の取組みを行っている。</p> <p>平成 27 年度における現金過不足事故の発覚件数は 46 件となり、平成 26 年度（36 件）と比較して 10 件増加したが、過去の発覚件数（平成 24 年度：111 件、平成 25 年度：65 件）と比較すると、なお低水準に留まっている。</p> <p>② 自然災害による被災者の支援</p> <p>平成 27 年度は、自然災害の被災地域を対象に 3 回の非常取扱い（災害の発生により定額郵便貯金証書等をなくされた被災者の方に対し、一定の要件を満たした場合に払戻し等を行う取扱い）を実施した。なお、実施に際してはホームページにも掲載して周知を行った。</p> <p>③ 「疑わしい取引」の届出</p> <p>犯罪による収益の移転防止に関する法律（平成 19 年法律第 22 号）により金融機関等特定事業者は、犯罪に</p>		
--	--	--	--------------------------	--	--	--	--

			<p>vi 会計に関する業務の適正性</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組</p>		<p>よる収益に関わりがある疑いが認められる取引について、所管行政庁に「疑わしい取引」の届出をすることが求められている。これを受けて、機構では、ゆうちょ銀行に郵便貯金に係る「疑わしい取引」の届出を求め、その結果を総務省経由で警察庁（刑事局組織犯罪対策部）あて提出している。</p> <p>なお、平成 27 年度の報告件数は、1 件となっている。</p> <p>vi 会計に関する業務の適正性</p> <p>① ゆうちょ銀行から報告される月次財務データの検証 計数の網羅性、実在性、正確性を確認するため、その前年度値との比較等により、毎月異常値分析を行った。</p> <p>② 地方公共団体貸付の弁済状況の確認及び実地監査 委託先から地方公共団体貸付事務に係る弁済等の月次財務データの報告を受けるとともに、個別案件について随時報告を受け、その適切性を確認している。</p> <p>また、委託先に対して、実地監査を行った上で、融資施設に係る情報の適正な管理を求めた。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>i 委託先及び再委託先における内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画に基づく取組</p> <p>① 主な取組 委託先及び再委託先においては、犯罪の再発防止のため、業務改善計画に基づき、従来から実施してきた保険金及び保険料のキャッシュレス化の推進、書面調査、各種研修、点検等の防犯施策の強化・継続実施のほか、平成 26 年度及び平成 27 年度上期の実地監査の指摘事項に基づく改善策として不適正な代書の有無の確認及び所持品等点検の適正な実施に係る指導等のほか、以下の取組を行った。</p> <p>ア 保険金のキャッシュレス化に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等の局所外支払の原則禁止の取組の推進 ・ 窓口における保険金等の現金支払いの原則禁止の取組の推進 ・ 満期保険金等の期日到来系保険金を登録された振込先口座への自動振込を開始 <p>イ 保険料のキャッシュレス化に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 集金で 1 年超の前納払込みをされたお客さまにアウトバウンドコールにより送金扱いの勧奨の実施 ・ 集金区担当者ではない社員による集金についてはシステム上でアラート表示 <p>② 取組結果</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

			<p>ii 顧客情報の管理</p>		<p>犯罪防止の取組を行った結果、平成 27 年度の犯罪発覚件数については、委託先の件数は平成 23 年度以降、引き続き 0 件、再委託先の件数は平成 26 年度から減少し 2 件（平成 26 年度は 3 件）であった。</p> <p>また、保険金等の支払いについて口座払込の割合が増加（97.1%：平成 27 年度（速報値））し、保険料集金払込率も減少（4.3%：平成 27 年度（速報値））するなど保険金、保険料ともにキャッシュレス化が進展している。</p> <p>なお、委託先及び再委託先は、内部管理態勢の充実・強化に係る改善計画の進捗・実施状況について、金融庁から、平成 22 年 3 月期以降四半期ごとの報告を求められていたが、平成 27 年 12 月に同報告義務は解除された。</p> <p>ii 顧客情報の管理 （関連：「第 4 - 3 機構が保有する個人情報の保護」）</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先及び再委託先は、顧客情報漏えい事故防止のため顧客情報関係書類の集中保管、かんぽ Web オンラインシステムの導入によるジャーナル（紙媒体）の廃止、自己点検、社員研修等に継続して取り組み、かんぽ Web オンラインシステムについては平成 27 年 8 月に導入を終えたほか、平成 27 年度の実地監査の指摘事項に基づく改善策として、不備訂正を目的とした顧客情報の局外持出しに係る管理簿の適正な取扱いについて局長等に対する研修を実施した。</p> <p>また、委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、不祥事故等取扱規程に基づいて直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けているほか、機構からの指示により、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 26 年 5 月及び平成 27 年 12 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行ったほか、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求めるとともに、平成 27 年度の漏えい等の事案の内容について分析し、委託先・再委託先の周知・指導等の対応が不十分と認められた顧客情報記録媒体の誤送付及び社外紛失等について、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記載するよう要請するとともに、平成 27 年</p>		
--	--	--	-------------------	--	--	--	--

			<p>iii 苦情申告等の 対応</p>		<p>度下期の实地監査において指導等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>なお、日本年金機構における個人情報流出事案等にみられる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえ、委託先等においてもサイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要であると考えられることから、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年 11 月に、委託先及び再委託先に対して情報セキュリティ態勢（高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等）についてヒアリングを行った上で、同年 12 月に情報セキュリティ対策の強化を求めるとともに取組状況に係る報告を求める文書を発出。平成 28 年 1 月に報告を受領し、内容の確認を行った。</p> <p>おって、報告を受領した内容については、平成 28 年度の实地監査においても対応状況を確認することとしている。</p> <p>② 取組結果</p> <p>平成 27 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、43 件（平成 26 年度:51 件）と、平成 26 年度より約 16%減少している。</p> <p>この内、再委託先の件数は 39 件（平成 26 年度:41 件）と前年度から約 5%減少し、委託先の件数については 3 件（平成 26 年度:10 件）と前年度から 70%減少した（調査中 1 件）。</p> <p>iii 苦情申告等の対応 (関連:「第 2-4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」)</p> <p>① 主な取組</p> <p>機構では、委託先から報告される苦情申告等の内容について、毎月分析を行っている。</p> <p>委託先では、ご高齢者の特性等に配慮したきめ細やかな対応を実現するため、「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を平成 27 年 4 月に開設。習熟度の高い対応要員を配置したほか、サービス介助士の資格を取得するなど、対応品質の向上に取り組んだ。</p> <p>また、ご契約内容のお知らせに同封の「ご契約ハンドブック」について、お客さま、消費者団体、有識者からの意見に加え、高齢者モニター調査による意見を反映することで、高齢者に優しい内容に改善（高齢者検証済 UD 認証を取得）したほか、視線計測調査を実施し、より多くの方に見やすくなるよう改善するとともに昨年度に引き続き、カラーユニバーサルデザインを採用した。上</p>		
--	--	--	--------------------------	--	---	--	--

			iv 保険金等支払の管理		<p>記以外にも通常業務の取扱いに関するお客さまからの苦情等を反映し、手続改善、案内書面の改善等を行った。</p> <p>なお、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から2か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に支店、郵便局等に指導を行った。さらに、委託先では、かんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行った。</p> <p>② 取組結果</p> <p>ア お客さまからの苦情件数の推移とその増減要因</p> <p>平成 27 年度における簡易生命保険管理業務に関する苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は約 39.2 万件であり、平成 26 年度の約 39.9 万件より 1.8%減少した。</p> <p>特に「保険金等支払」に関する苦情については、平成 26 年度に支払業務システムを導入した際に発生した混乱が落ち着いたことなどにより、円滑に支払処理が行えたことから、約 17.5 万件という結果となり、平成 26 年度の約 19.2 万件から前年度比で 9.3%減少した。</p> <p>イ 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果</p> <p>平成 27 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 53 件で、平成 26 年度末時点での同件数（70 件）と比較して 24.3%減少した。</p> <p>ウ コールセンターの応答率向上に向けた取組結果</p> <p>コールセンターへの問合せが集中する 10 月期及び 11 月期の対応については、見込みを上回る呼量の増加により一時的に落ち込んだものの、委託先の本社社員をはじめとした各拠点からの対応要員の増員による支援等により高い応答率を維持した（コールセンターの応答率の詳細については、「第 2 - 4 照会等に対する迅速かつ的確な対応」の「2（3）コールセンターの応答率向上に向けた取組み結果」を参照。）。</p> <p>iv 保険金等支払の管理</p> <p>① 主な取組</p> <p>平成 24 年度に発覚した保険金等の請求案内漏れや支払漏れ事案への対応として、委託先では、過去の支払請求事案についての請求案内漏れの点検、支払漏れ・請求案内漏れの再発防止に向けた業務の改善、既存の長期未払契約（満期等から 1 年超経過している契約）の請求勧奨及び今後の長期未払契約の発生防止に向けた取組に加え、保険金等の請求案内漏れ及び支払漏れの防止に大</p>		
--	--	--	--------------	--	---	--	--

					<p>きな効果が見込まれる支払業務システムを段階的に導入し、保険金等支払管理態勢の整備・強化の取組を行ってきた。</p> <p>機構では、委託先における保険金等支払管理態勢の改善を早急に実施する必要があると考え、委託先に対して、四半期ごとに保険金請求案内漏れ点検計画の実施状況、請求案内漏れ及び支払漏れの再発防止策の実施状況、支払業務システムの導入状況、長期未払契約への対応状況等に関する報告書の提出を求め、その結果を総務省に報告してきたところであり、委託先においてはこれまでに指摘された課題に対する対策が着実に実施され、一定の効果が上がっていると認められたことから、平成27年10月に当該報告は終了した。</p> <p>機構の現地監査については、平成27年度の監督方針及び現地監査計画において、保険金等支払管理態勢を現地監査の際の最重点項目と位置付け、これに基づき、郵便局等の監査のほか、保険金等の支払審査を行う委託先のサービスセンター3か所を監査対象先に含めて現地監査を実施した。具体的には、委託先における支払業務システムの取扱状況の確認、委託先及び再委託先におけるお客さま対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証等を実施し、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。</p> <p>② 取組結果</p> <p>ア 保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止</p> <p>委託先では、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れの防止に全社を挙げて取り組み、以下の取組を始めとして、様々な改善策を多重的に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保険金等の支払結果に関するお客さま満足度向上のため、保険金等振込済通知書の発行を振込確認後の発送から審査終了後の発送へと早期化を図るとともにお支払いする保険金等の内容を詳細に記載する等の改善 ・ 郵便局にお客さまから保険金等の支払請求に係るお申出があった場合、申出内容や契約内容に応じて、死亡前の入院保険金等について、システムサポートにより、ご請求いただける保険金等を漏れなく案内するための請求受付連絡票の取組 ・ 高難度事案に係る支払審査業務について、統一した 		
--	--	--	--	--	--	--	--

			<p>v 委託先の外部委託の管理</p>		<p>判断が確保されるよう本社への集約化を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 支払漏れ・請求案内漏れ事案の検証作業を通じたマニュアル、審査基準等規程類の見直し <p>イ 長期未払契約への対応</p> <p>期日到来系保険金等の長期未払いの防止に向けた改善策として、支払期日に保険契約者が受け取る保険金等をあらかじめ登録された口座へ振り込む取扱いを導入し、平成 27 年 7 月に支払期日が到来する満期保険金等から自動振込を開始した。なお、平成 27 年度においては引き続き契約者フォローアップ活動等を通じた振込先口座の登録勧奨に取り組んでいる。</p> <p>また、年金やその他の保険金等の長期未払いの防止に向けて以下のような改善策に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 年金支払開始のご案内について、案内状の送付に加え、郵便局からお客さまに対して年金の支払事由発生日が到来すること及び年金を受け取るための手続が必要であることをお知らせするとともに、ご希望により渉外社員が訪問することを電話等で案内 現況届を提出いただかず、年金をお支払できないまま 6 か月を経過したお客さまに対して、電話連絡により年金を受け取るための手続勧奨 郵便の転居届を提出した保険契約者に対する保険契約の住所変更案内の送付、保険料払込証明書等が不着となった契約に対する住所調査 <p>v 委託先の外部委託の管理</p> <p>① 主な取組</p> <p>委託先に対して、上記 i から iii 及び下記 vi に関する再委託先で発生した事案や取組についても報告を求めているほか、委託先と再委託先との連携態勢、モニタリング態勢、研修等の取組施策、委託先が再委託先に対して実施したモニタリング結果等についても報告を求め、内容の確認を行った。</p> <p>また、機構では、実地監査において、委託先が再委託先に対して実施したモニタリングの内容に不適正な事案等を発見した場合は、委託先に対して認識・改善策等の報告を求めなどの改善指導を行った。</p> <p>② 取組結果</p> <p>上記 i から iii 及び下記 vi の内容に関連した再委託先における各種取扱状況に関するモニタリングにより、適正率が低い郵便局に対しては、委託先でフォローアップモニタリングを行うなどの改善に取り組んでいる。</p> <p>また、iv の内容については、郵便局員の訪問によって</p>		
--	--	--	----------------------	--	---	--	--

			<p>vi その他業務品質の確保に係る事項</p>		<p>お客さまへの請求案内を実施するなど、委託先と再委託先が連携してお客さま対応を行っている。</p> <p>vi その他業務品質の確保に係る事項</p> <p>① 業務品質の確保全般</p> <p>業務品質全般については、前述したとおり、「利用者の意向等に関する調査」の結果から、向上していると認識している（「第2-3 業務の実施状況の継続的な分析」を参照。）。</p> <p>機構では、上記 i から iv に記載した事項以外にも、委託先から現金過不足事故、システムリスク管理態勢等の業務品質に関する各種報告を求めている。</p> <p>現金過不足事故に関しては、事故のほとんどが不注意に起因していることから、委託先及び再委託先では、機構からの指導も踏まえ、基本動作の徹底、発生局への個別指導を行うとともに、キャッシュレス化の推進に取り組んだ。</p> <p>その結果、平成 27 年度における現金過不足事故の発覚件数は 7 件（委託先 0 件、再委託先 7 件）となっており、平成 26 年度の発覚件数（21 件）から 3 分の 1 に減少した。</p> <p>② システムリスク管理態勢に係る問題</p> <p>ア 問題への取組</p> <p>民営化後、保険金等の支払金額に影響するプログラム誤りが複数発覚したことを受けて、委託先では平成 24 年 10 月から 3 年間の期限で潜在バグの極小化に向けたシステムの検証作業を実施し、平成 27 年 9 月までに計画どおり点検作業を終了している。</p> <p>イ 再発防止に向けた対応状況</p> <p>委託先では、上記の検証作業を行うとともに、システム改正時のプログラム誤りの再発防止策（開発工程の見直し、要件定義の精度向上、要件変更の抑止に向けた取組等）を実施した。</p> <p>機構では、半期ごと（平成 27 年 5 月及び平成 27 年 12 月）にシステムリスク管理態勢に関する報告を受け、委託先における取組状況等の確認を行った。また、平成 27 年度の実地監査では、平成 26 年度に引き続き、システムリスク管理態勢を重点項目の 1 つと位置付けて、委託先の本社システム部門へのヒアリング等を実施し、緊急時の対応態勢等について確認を行ったが、特に改善を要する事例は見られなかった。</p> <p>③ 東日本大震災等の被災者対応</p> <p>平成 27 年度においても、東日本大震災に伴う非常取</p>		
--	--	--	---------------------------	--	---	--	--

			<p>vii 会計に関する業務の適正性</p>		<p>扱い（災害の被災者に対して保険料の払込猶予期間の延伸や、保険証書を紛失等していても保険金の即時払いを行う等の取扱い）を継続して行うとともに、取扱件数については、委託先から定期的に報告を受けた。</p> <p>また、平成 27 年度は、他の自然災害の被災地域を対象に 3 回の非常取扱いを実施しており、実施に際しては機構ホームページにも掲載して周知を行った。</p> <p>vii 会計に関する業務の適正性</p> <p>① 地方公共団体貸付の弁済状況の確認及び実地監査 委託先から、半期ごと、地方公共団体貸付に係る弁済予定と弁済実施状況の報告を受け、同貸付の弁済状況の確認を行った。</p> <p>平成 27 年 9 月に委託先に対し、地方公共団体貸付事務に係る実地監査を行い、その結果、かんぽ生命融資部が実施している地方公共団体貸付事務について概ね適切に実施されていることを確認した。</p> <p>② 年度・中間決算に係る委託先本社に対する実地監査 平成 27 年 5 月及び 11 月に再保険に係る決算データの網羅性・実在性・正確性を担保するため、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表が照合データとして適正であることの検証」、「仕訳伝票及びそれらを取りまとめた取引明細表と機構に提供されたデータの網羅性・実在性・正確性の検証」、「責任準備金等保険契約準備金に係る仕組みの検証」及び「責任準備金等保険契約者準備金が算出方法書に基づき正しく設計されているか抽出検査による検証」を行った。</p> <p>③ かんぽ会計システムに係る委託先本社に対する実地監査 平成 28 年 3 月に委託先本社に対して、かんぽ会計システムの機能拡張時及び保守運用対応における検証の実効性について実地監査を行い、今後改善が望まれる事項として、「本番環境用の保守用 ID のパスワード変更及び監査ログによる作業内容確認の未実施」及び「システム統括者による確認結果不明瞭及び作業確認不足」の二項目について通知した。併せて、平成 25 年度に行った実地監査から継続して指摘となっていた「保守依頼に係る成果物作成基準の不明確」及び平成 26 年度に行った実地監査において指摘した「本番環境において使用する保守用（特権）ID の申請時の作業予定者と実際の作業者の相違」については、委託先が改善したことを確認した。</p> <p>④ 会計事務に係る委託先本社及び支店並びに再委託先本社及び郵便局に対する実地監査</p>		
--	--	--	-------------------------	--	---	--	--

			<p>イ 実地監査計画 平成27年度における実地監査計画を定め、実地監査を行う。</p> <p>なお、実地監査計画には、次の内容を盛り込むこととし、実施に当たっては、監査項目や監査対象局所を選定する際に、委託先の実施する内部監査の結果を利用するなど、各組織の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努める。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先の本社、本支店又は出張所等及び再委託先の本社、支社又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。 ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に 		<p>平成27年8月から平成28年3月まで、委託先本社及び支店(4か所)並びに再委託先本社及び郵便局(5か所)に対し実地監査を実施し、取引の発生からシステムへのデータ登録に係るコントロールの整備・運用状況の確認を行った。</p> <p>実地監査の結果を踏まえ、出納簿の記載方法及び日締事務の処理方法等の改善の指導を行った。</p> <p>イ 実地監査計画</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>委託先の本社、エリア本部、店舗、地域センター及び貯金事務センター並びに再委託先の本社、支社及び郵便局等を対象とし、犯罪の防止態勢等、上記アの項目を実地監査項目とする平成27年度実地監査計画を定め、予定どおり、延べ52か所の実地監査を行った。</p> <p>また、不祥事件、顧客情報の漏えい、お客さまからの苦情、委託先・再委託先が実施するモニタリング結果及び委託先による内部監査結果等について報告を求め、その分析結果を、具体的な監査項目及び実地監査対象局所の選定に活用(例えば、委託先等が実施する内部監査等において不備が多く発見されている預り証の記載状況を監査項目とする、過去に防犯の基本事項に係る違反が認められた郵便局を実地監査対象局所とする等)し、効果的かつ効率的に監査を実施した。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

			<p>掲げる項目について行う。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 委託先の本社、サービスセンター又は支店及び再委託先の本社、支社 		<p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社（2回） ・ エリア本部 東北・近畿・四国、九州 ・ 店舗 仙台東、水戸、四日市、天王寺 ・ 地域センター 青森、岩手、茨城、兵庫、和歌山 ・ 貯金事務センター 仙台、大阪 ○ 再委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社（2回） ・ 支社 東北、関東、東京、東海、近畿、九州 ・ 郵便局 盛岡永井、乙部、青森大野、七戸、ひたちなか、水戸見和、麴町、東村山、江東北砂五、西春、浜松西、上内田、岐阜今小町、加古川東、神戸鈴蘭台西、和歌山南、和歌山湊北、宮崎大塚、長崎東、長崎富士見、肥前中原、加治木 ・ 簡易郵便局 西武池袋、西春鍛冶ヶ一色、細江湖東、宮崎大学医学部内、多久原 <p>② 実地監査の結果を踏まえ、平成 27 年 11 月（平成 27 年度上期分）及び平成 28 年 5 月（平成 27 年度下期分）に委託先に対し、実地監査結果を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善等を求めた。</p> <p>平成 27 年度上期分については平成 27 年 12 月に委託先及び再委託先の認識、改善策等についての報告を受け、下期分については平成 28 年 7 月に報告を受ける予定であり、平成 28 年度の監査は当該報告内容を踏まえて行うこととしている。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、平成 27 年 3 月に、委託先の本社、サービスセンター及び支店並びに再委託先の本社、支社及び郵便局に対し実地監査を行う旨を規定した平成 27 年度実地監査計画を定め、延べ 51 か所の実地監査を行った。</p>		
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>又は郵便局等(局規模等を勘案)を対象として、委託業務の実施状況を監査する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 実地監査は、必要に応じ、上記アの項目並びに下記(3)①及び②に掲げる項目について行うこととし、特に上記アivの項目に重点を置いて行うものとする。 <p>(2) 再委託先の監督</p> <p>再委託先に対し再委託された業務について、再委託先が業務を再々委託する場合も含め、業務の質の維持・向上に努めるとともに、再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の質を確保するよう、委託先を通じて求めることとする。</p> <p>また、再委託した郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の適正性の確保のため、委託先を通じて、上記(1)③による確認等を行うとともに、上記(1)③イの実地監査計</p>		<p>実地監査に当たっては、委託先等の内部統制機能を活用して、効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにするために、委託先の実施する内部監査等の結果を利用(例:モニタリング結果等において不備が目立つ項目を中心に実地監査で確認する等)して、監査項目や監査対象局所を選定したほか、委託先と定期的に打合せを行い、問題事案への取組状況等の情報共有を図った。</p> <p>また、特に最重要項目の保険金等支払管理態勢については、委託先から提出された報告書、委託先へのヒアリング等を参考として監査項目の詳細や確認方法の検討を行い、委託先及び再委託先における再発防止策及びお客さま対応の取組状況の確認、保険金等の支払漏れ・請求案内漏れ事案の有無のサンプル検証、標準処理期間に係る問題点の確認等を行い、不適正な事案があれば指摘して、委託先及び再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めるなどの改善指導を行った。</p> <p>① 実地監査対象</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社(2回) ・ サービスセンター 仙台、東京、京都 ・ 支店 山形、群馬、松本、長野、新潟、長岡、高松、宮崎、熊本、鹿児島、大分 ○ 再委託先 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本社(2回) ・ 支社 東北、関東、信越、四国、九州 ・ 郵便局 仙台東、白河、糠野目、川口北、宇都宮中央、吉井、軽井沢追分、奈良井、坂城、岡谷、長野中央、礼拝、両津、豊栄、柏崎、松山西、高知東、高松伏石、隼人、宮崎昭和、竜田、宮崎中央、国分、小島、鹿児島中央、植木、別府 <p>② 実地監査の結果を踏まえ、平成27年11月(平成27年度上期分)及び平成28年4月(平成27年度下期分)に委託先に対し、実地監査結果指摘事項を通知し、委託先及び再委託先における業務の改善を求めた。平成27年度上期分については、委託先及び再委託先の認識、改善策等の報告を平成27年12月に受け、策定された改善策等が適切に行われているか平成28年度の</p>		
--	--	--	---	--	---	--	--

		<p>画に基づき実地監査を実施し、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう委託先を通じて再委託先に求めることとする</p> <p>(3) 監督に当たり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとすよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。</p> <p>② 標準処理期間</p>	<p>画に基づき実地監査を実施し、必要に応じ、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう委託先を通じて再委託先に求めることとする</p> <p>(3) 監督に当たり留意する事項</p> <p>① 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の提供場所及び提供時間</p> <p>利用者の利便の確保に配慮したものとすよう、委託先及び再委託先に対し、委託先が行う銀行業務及び生命保険業務並びに再委託先が行う銀行業の代理業務及び生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の提供場所及び提供時間を確保するように求めることとする。</p> <p>② 標準処理期間</p>		<p>実地監査等の際に確認することとしており、下期分については、平成 28 年 6 月に報告を受けた。</p> <p>また、平成 28 年度においても、標準処理期間内の処理率が一部項目について目標に到達していないことから、引き続き保険金等支払管理態勢を実地監査の最重点項目とし、同管理態勢の中でも「標準処理期間内に迅速に保険金等を支払うための態勢」に重点を置いて監督方針及び実地監査計画を平成 28 年 3 月に策定し、平成 28 年度の実地監査に向けた監査項目、監査方法等の検討を行った。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>郵便貯金管理業務においては、郵便貯金管理業務委託契約において、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対して委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けている。</p> <p>なお、委託先が行う銀行業務及び再委託先が行う銀行業の代理業務と同等の提供場所及び提供時間が確保されていることについては、委託先から四半期ごとに「郵便貯金委託業務実施営業所一覧」の報告を求めること等により確認済みである。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>簡易生命保険管理業務においては、簡易生命保険管理業務委託契約において、委託業務を取り扱う事務所の名称、所在地、営業日及び営業時間を記載した「簡易生命保険委託業務取扱事務所一覧」を委託先と協議して定め、委託先に対して委託先が行う生命保険業務及び再委託先が行う生命保険契約の維持・管理業務と同等以上の営業日及び営業時間の確保を義務付けており、これらが確保されていることについて確認済みである。</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

		<p>の設定</p> <p>預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。</p> <p>その対応状況について、必要に応じ上記(1)①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(郵便貯金管理業務)(詳細は別紙3のとおり)</p> <p>ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い</p> <p>イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い</p> <p>ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払</p> <p>イ 入院保険金の支払</p>	<p>の設定</p> <p>預金者、契約者等の利便を図るため、次の取扱いについて、標準処理期間を設定し、その期間内に案件の9割以上を処理するよう、委託先に求めることとする。</p> <p>その対応状況について、必要に応じ、上記(1)③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(郵便貯金管理業務)(詳細は別紙3のとおり)</p> <p>ア 貯金証書・保管証の再交付の取扱い</p> <p>イ 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い</p> <p>ウ 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>(簡易生命保険管理業務)(詳細は別紙4のとおり)</p> <p>ア 満期保険金の支払</p>		<p>1 郵便貯金管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内で案件の9割以上を処理するよう求めている。</p> <p>(1) 貯金証書・保管証の再交付の取扱い 3日</p> <p>(2) 定額郵便貯金及び定期郵便貯金に係る払戻証書の発行の取扱い 4日</p> <p>(3) 残高証明書の発行の取扱い</p> <p>ア 管理担当貯金事務センターの処理</p> <p>(ア) 自貯金事務センター受入分 4日</p> <p>(イ) 他貯金事務センター受入分 2日</p> <p>イ 管理担当貯金事務センター以外の貯金事務センターの処理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 管理担当貯金事務センターへの関係資料の発送 4日 <p>2 前記1の取扱いは、全ての標準処理期間内に処理されている。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 簡易生命保険管理業務においては、中期計画、年度計画及び監督方針において標準処理期間を次のとおり設定し、委託先に対して、標準処理期間内に案件の9割以上を処理するよう求めている。</p> <p>(1) 満期保険金の支払 5営業日</p> <p>(2) 入院保険金の支払 5営業日</p> <p>(3) 生存保険金の支払 5営業日</p> <p>(4) 失効・解約還付金の支払 5営業日</p> <p>(5) 基本契約の死亡保険金の支払 5営業日</p> <p>2 上記5項目のうち、満期保険金(98.9%)、生存保険金(98.7%)及び失効・解約還付金(98.5%)の3項目について、標準処理期間内に処理した保険金等支払案件の割合(以下「処理率」という。)が9割を上回り、目標を達成した。他方、支払審査を要する入院保険金(72.4%)及び基本契約の死亡保険金(77.7%)の2項目については、処理率が目標の9割を下回った。なお、上記5項目全体の処理率は、86.4%であった。</p> <p>保険金等の請求案内漏れや支払漏れを防止するための改善策として平成26年度に支払業務システムを段階的に導入した過程において、現行業務ラインとの</p>		
--	--	---	--	--	---	--	--

		ウ 生存保険金の支払 エ 失効・解約還付金の支払 オ 基本契約の死亡保険金の支払	イ 入院保険金の支払 ウ 生存保険金の支払 エ 失効・解約還付金の支払 オ 基本契約の死亡保険金の支払		<p>要員分割ロス、派遣社員等の新規人員の投入による全体能率低下、工程間の遷移のバラつきによる処理滞留、システム処理の遅延といった問題から、支払審査を要する入院保険金及び死亡保険金の支払について多数の処理残が生じたことにより処理率が大幅に悪化(入院保険金 10.4%(26年11月期)、死亡保険金 51.6%(26年10月期))した。これに対して、機構から委託先に対して再三にわたる改善の要請を行い、委託先において各種の取組を行った結果、平成26年12月には処理率に改善の傾向がみられるようになり、平成27年の年初には大きく改善し、以降、緩やかながら改善を続けている。</p> <p>3 機構では、委託先から定期的に保険金等支払の処理期間に関して報告を受けており、処理率の状況に係る問題点の把握・分析を行うとともに、委託先との間で毎週実施している打合せにおいて、処理率の動向に注視し、必要に応じて対応するよう要請を行ったほか、上期分の累計値の報告を受けた後、残りの半期において今後要すべき処理率のシミュレーション結果を委託先に通知し、処理率の改善を要請した。</p> <p>また、平成27年度上期における本社監査の際、標準処理期間内の処理率の改善の取組の状況と今後の見込みを聴取。委託先では、保険金等請求書類の送達日数の改善に向けて各郵便局の送達日数をポータルサイトに掲載する取組を実施することとした。これを受けて、同取組の実施等による保険金等請求書類の送付に係る送達日数の改善に向けた郵便局等への指導の徹底を要請した。</p> <p>平成27年度下期における本社監査において、保険金等請求書類の郵便局からの送達状況等を聴取。委託先では、平成28年度においては、送達日数自体についても新たに目標を設定して管理していくなど、送達日数の一層の短縮化に取り組んでいくこととした。これを受けて、引き続き、送達日数の改善に向けた郵便局への指導の徹底を要請した。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-3	業務の実施状況の継続的な分析		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	
									決算額（千円）	—	—	—	
									経常費用（千円）	1,036	924	939	1,736
									経常利益（千円）	—	—	—	—
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—
									従事人員数	9	7	7	8

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
—		利用者の意見を把握するとともに、業務の見直し等に資する調査等を行うことにより、業務の実施状況を継続的に分析し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めることとする。	郵便貯金の預金者に対する郵便貯金の利用及び簡易生命保険の契約者等に対する簡易生命保険の利用に関する御意見等を把握し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の監督業務等に反映させるための調査等を行い、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 業務の実施状況を継続的に分析し、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の質の維持・向上に努めたか。</p>	<p>1 利用者の意見の把握</p> <p>利用者から委託先及び再委託先に寄せられた意見は、定期的に機構に報告される。機構は、その件数及び調査結果について、郵便貯金管理業務については平成22年度第4四半期分から、また、簡易生命保険管理業務については平成19年度第3四半期分から、機構ホームページにて公表している。</p> <p>2 業務の見直し等に資する調査等の実施</p> <p>(1) 「平成27年度郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査」の実施</p> <p>今回実施した調査結果の主なポイントは、以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> 郵便局等窓口のサービス水準全体は、以前と比べて『良くなった』は26～28%、『悪くなった』は5～6%、変わらないは約68%。 「郵便貯金の権利消滅制度」の認知度は約30%。「払 	<p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>利用者から寄せられた意見を定期的に分析し、件数、概要、改善措置等をホームページで公表した。また、平成19年度より実施している「郵便貯金及び簡易生命保険のサービスに対する利用者の意向等に関する調査」を平成27年度も実施した。調査結果は、歴年度比較して分析の上、委託先等と面談して説明している。27年度は一層の改善が必要と考えられる事項はなかった。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>平成26年度に引き続き、利用者から委託先・再委託先に寄せられた意見が定期的に機構へ報告されているほか、機構自らが受けた意見と共にその件数等が四半期ごとにホームページ上に公表されている。また、機構において業務の見直し等に資する調査を行い、その調査結果を基に、業務改善のための取組を実施した。加えて、委託先・再委託先に対しても調査結果を説明すると共に、今後の業務改善の検討等において活用することを求めた結果、これに応じた取組が行われた。さらに、平成27年度は、郵便貯金の権利消滅防止</p>	

			<p>上に努めることとする。</p>		<p>戻証書の権利消滅制度」の認知度は約 21%。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「預り証」の認知度は、約 41%。 「保険料払込方法」は、口座払込みが約 83%、窓口払込みが約 18%、集金払込みが約 4%。「満期保険金受領方法」は、口座振込みが約 52%、窓口現金支払が約 35%、渉外社員持参が約 13% 「保険金の指定振込口座支払の勧奨」を受けたことがある人は、約 19%。勧奨を受けた人のうちで登録を行ったのは約 70%。 「簡易生命保険契約の住所変更届出」の認知度は、約 58%。 <p>(2) 調査結果の活用</p> <p>調査結果について、機構においては、「郵便貯金の権利消滅制度」、「払戻証書の権利消滅制度」、「満期保険金受領方法」、「未請求保険金等の未請求期間」についての調査結果を踏まえ、以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 郵便貯金の権利消滅制度を周知し、満期を経過した郵便貯金の早期の払戻しを促すため、「第 2-6 預金者等への周知」に記載のとおり、預金者等への各種広報及び個別周知活動を行った。 郵便貯金払戻証書の権利消滅と払戻金の早期受取りに関する注意喚起の徹底を図るため、機構において調製した権利消滅等の案内リーフレットをゆうちょ銀行が同払戻証書を送付する際に同封する施策を平成 27 年度においても継続して実施した。 平成 27 年度の簡易生命保険管理業務の実地監査については、長期末払契約の解消を含む保険金等支払管理態勢を最重点項目として実施した。また、平成 28 年度も、監督方針及び実地監査計画で保険金等支払管理態勢を最重点項目と位置付け、これに基づいて実地監査を行っていくこととした。 満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求がない保険契約については、委託先から 3 か月及び 1 年 1 か月経過後に保険金等支払案内書を発行しており、入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望されたものの受取りに来られないまま 3 か月、6 か月又は 1 年を経過した場合に支払通知書払渡未済通知書を発行しており、これらの案内書等の発行状況について、毎月委託先から報告を受け、その結果をホームページに公表して早期受取りの呼びかけを実施している。 <p>また、委託先であるゆうちょ銀行及びかんぽ生命保険並</p>	<p>機構においては、「郵便貯金の権利消滅制度」、「払戻証書の権利消滅制度」、「定期的な保険料払込みの保険料払込方法」、「満期保険金受領方法」、「未請求保険金等の未請求期間」についての調査結果を踏まえ、所要の施策を実施している。</p> <p>さらに、平成 27 年度は、郵便貯金の権利消滅防止のためのより効果的な周知方法に係る調査を実施し、満期後早期の支払案内の効果を検証している。</p> <p>これらにより、機構は、業務の実施状況を継続的に分析し、業務の質の維持・向上に十分努めたものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>のためのより効果的な周知方法に係る調査を実施し、満期後早期の支払案内の効果を検証している。</p> <p>よって、機構は業務の実施状況を継続的に分析しており、その業務の質の維持・向上に努めたと言えることから、所期の目標を達成していると認められる。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> —</p> <p><その他事項> —</p>
--	--	--	--------------------	--	--	---	--

				<p>びにこれら両社の再委託先である日本郵便株式会社に、報告書を送付の上、面談により直接内容を説明した。(委託先・再委託先においては、お客さまサービス部門、業務部門等、関係部署に配布し、情報提供をした。)</p> <p>調査結果を踏まえ、日本郵便では、預り証に関する周知を目的としたポスターの掲示、チラシの配布、新聞広告の掲載(平成27年12月に地方紙6紙に掲載)等の施策を継続し、ゆうちょ銀行では、預り証に関する周知を目的としたポスター掲示、チラシの配布、各種あいさつ状への併記等の施策を継続し、かんぽ生命保険では、保険料の口座払込み及び送金扱いの利用勧奨の取組強化、満期保険金等の事前請求の勧奨のための訪問活動の推進、長期未払事案の解消に向けたステータス(未請求事由等の情報)管理の推進等の取組を行っているところである。</p> <p>(3) 郵便貯金の権利消滅防止のためのより効果的な周知方法に係る調査</p> <p>郵便貯金の権利消滅の防止のためには、預金者に権利消滅制度を認識していただき、満期後早期に払戻しを行っていただくことが重要である。このため、機構では、平成24年度から、ゆうちょ銀行が満期時等に預金者に送付しているあいさつ状とは別に、満期後15年を経過した預金者に対して、権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を自ら送付しているところである。</p> <p>平成27年度においては、早期払戻しをより促進するため、上記あいさつ状の送付時期を満期後15年目よりも前倒した上でより大規模に行うことの効果を検証することとした。</p> <p>具体的には、満期後1、2、3、5、7、9年経過の6パターンの郵便貯金の預金者を各1,000名抽出し、あいさつ状を発送して、実際に払戻しにつながったか効果を測定した。その結果は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 測定期間(2か月間)において、あいさつ状が届いた預金者の払戻し率は平均24.7%であり、あいさつ状を送付していない預金者の払戻し率が平均4.3%であったのに対して、払戻しの促進効果が明確に認められた。 ・ あいさつ状が宛先不明で返送された割合は、19%(1年経過分)~35%(9年経過分)であり、15年経過のあいさつ状の場合の61%と比較して著しく少なく、あいさつ状を早期に送付することによる到達率の向上が認められた。 	
--	--	--	--	---	--

					機構では、この結果を元に、郵便貯金の預金者への平成28年度以降の新たな周知方法について検討しているところである。		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-4	照会等に対する迅速かつ的確な対応		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	—
									決算額（千円）	—	—	—	—
									経常費用（千円）	—	—	—	—
									経常利益（千円）	—	—	—	—
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—
									従事人員数	16	16	17	17

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
預金者、契約者等からの照会等に対し迅速かつ的確に対応するとともに、委託先及び再委託先においても同様の対応が確保されるよう努めること。	郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対し迅速かつ的確に対応することとする。	郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの直接の照会等に対しては、応答マニュアルや応対事例集を参考として、迅速かつ的確に対応することとする。	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預金者・契約者等からの照会等に対し、迅速かつ的確に対応しているか。 ● 委託先及び再委託先が受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう努めている 	<p>郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等からの機構への照会等に対し迅速かつ的確に対応するため、電話対応の基本等を盛り込んだ「お客さま応答マニュアル」、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務における実際の応対事例を分類した「お客さま応対事例集」を活用するとともに、転入者についても採用時研修で理解を徹底させることとしている。また、「お客さま応答マニュアル」及び「お客さまの応答事例集」については、平成27年度に受け付けた苦情申告等の内容、満期後15年を経過した預金者へのあいさつ状に関する照会及び簡易生命保険等の取扱い（新商品販売の影響等）に関する事例を踏まえて記載事項の追加及び現行化を行っている。更に、満期後15年を経過した預金者へのあいさつ状の送付時期及び早期払戻しを促す新聞広告の掲載時期には、想定される照会への回答集を用意して、対応時に活用している。</p> <p>この結果、平成27年度に受け付けた照会等（1,522件）において、対応が迅速でない若しくは的確でないといった苦情はな</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>平成27年度に機構で受け付けた照会等について、対応が迅速でない、若しくは的確でない、との苦情はなかった。郵便貯金管理業務においては、機構は、委託先から報告される苦情申告等の内容を分析し、実地監査では必要な改善指導を行った。その結果、苦情申告等件数は前年度比2%の減少（平成23年度以降5年連続の減）、長期未解決事案の残存数は1件の低水準となった。</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>機構における照会対応については、対応が迅速でないという苦情はなかったことから、照会等に関する対応は適切に行われていると考えられる。</p> <p>委託先・再委託先における照会対応については、郵便貯金管理業務において、苦情申告等件数は1,417件であり、前年度比2%の減少（平成23年度以降5年連続の減）、長期未解決事案の残存数は前年同様1件の低水準となった。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、平成26年度の苦情申告件数は39.2万件（新契約・旧契約（※2-2の主務大臣による評価欄注釈参照）合計）であ</p>	

	<p>委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することを求めることとし、その対応状況について、必要に応じ、上記2(1)①及び②による確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>委託先及び再委託先に対しては、郵便貯金の預金者、簡易生命保険の契約者等からの照会等に迅速かつ的確に対応することとし、その対応状況について、必要に応じ、上記2(1)③による確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p>	<p>か。</p>	<p>かった。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、委託先等に対して苦情申告等の報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ指導等を行うことにより、委託先及び再委託先が郵便貯金の預金者及び簡易生命保険の契約者等から受け付ける照会等に迅速かつ的確に対応することを求めた。</p> <p>(関連：「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」を参照)</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 主な取組</p> <p>(1) 委託先及び再委託先での取組</p> <p>苦情減少のため、CS推進活動(CS向上のための各種研修、CSレベルの認定等)、各種研修による業務知識の向上、覆面調査等を行った。更に、平成26年度監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新入社員向け研修における、郵便貯金管理業務に係る項目(権利消滅、預金者貸付等)の説明内容を充実<委託先> <p>(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>委託先から毎日報告される苦情申告等の内容を四半期ごとに分析するとともに、当該分析結果を踏まえて実地監査を行った上で、以下の点について、委託先等に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客さまから照会を受け付けた郵便局による「ゆうちょコールセンター」への誤った誘導の減少に向けての周知・指導の徹底 ・ 重点的な研修等、社員の郵便貯金管理業務に係る知識向上に向けた取組 <p>2 取組結果</p> <p>以上の取組などにより、平成27年度における苦情申告等の件数は1,417件となり、平成26年度(1,443件)と比べ26件減少した。</p> <p>また、平成27年度末における2ヶ月以上未解決となっている長期未解決事案は、平成26年度末と同じく1件に留まっている。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 主な取組</p> <p>(1) 委託先及び再委託先での取組</p>	<p>一方、簡易生命保険管理業務においても、機構は、苦情申告等の内容分析、実地監査における改善指導を行ったが、苦情申告等件数(かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等件数を含む)は前年度比2%の減少、長期未解決事案の残存数は53件で同24%の減少となった。かんぽ生命保険のコールセンターでは、問合せが集中する10月、11月期を含め80~90%前後の高い応答率を維持した。</p> <p>これらにより、利用者からの照会等に対し、迅速かつ的確に対応したものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>り、前年度比約2%減少、長期未解決事案の残存数は53件であり、約24%減少した。</p> <p>これらにより、機構は、委託先及び再委託先において受け付ける照会等に対し、迅速かつ的確な対応が確保されるよう努めていると言える。</p> <p>よって、所期の目標を達成したと認められる。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> —</p> <p><その他事項> —</p>
--	--	--	-----------	---	--	---

					<p>ご高齢者の特性等に配慮したきめ細やかな対応を実現するため、「ご高齢のお客さま専用コールセンター」を平成 27 年 4 月に開設。習熟度の高い対応要員を配置したほか、サービス介助士の資格を取得するなど、対応品質の向上に取り組んだ。</p> <p>また、ご契約内容のお知らせに同封の「ご契約ハンドブック」について、お客さま、消費者団体、有識者からの意見に加え、高齢者モニター調査による意見を反映することで、高齢者に優しい内容に改善（高齢者検証済 UD 認証を取得）したほか、視線計測調査を実施し、より多くの方に見やすくなるよう改善するとともに昨年度に引き続き、カラーユニバーサルデザインを採用した。</p> <p>上記以外にも通常業務の取扱いに関するお客さまからの苦情等を反映し、手続改善、案内書面の改善等を行った。</p> <p>なお、長期未解決事案（委託先又は再委託先において受付から 2 か月以上経過してもなお未解決となっている事案）については、委託先本社又は再委託先本社が個別に支店、郵便局等に指導を行った。</p> <p>さらに、委託先では、かんぽコールセンターの応答率向上に向けた取組を行った。</p> <p>(2) 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>機構では、委託先から報告される苦情申告等の内容について毎月分析を行い、苦情件数の増減要因の検証や苦情を反映した改善措置の実施状況の確認を実施している。</p> <p>平成 27 年度上期の実地監査においても、苦情申告等処理態勢を重点項目の 1 つとして、委託先及び再委託先に対する監査を行った。具体的には、苦情を含めたお客さまの声が適切に処理されているか、苦情事案のシステムへの入力が確実に行われているかなどについて確認したが、特に指摘を必要とする事例は見られなかった。</p> <p>なお、苦情申告等の情報は、四半期ごとに「お客さまの声」として機構ホームページで公表しており、改善措置をとったものについては、その内容を公表している。</p> <p>2 取組結果</p> <p>(1) お客さまからの苦情件数の推移とその増減要因</p> <p>平成 27 年度の苦情申告等（かんぽ生命保険契約に関する苦情申告等を含む。）の件数は約 39.2 万件であり、平成 26 年度の約 39.9 万件より 1.8%減少した。</p> <p>特に「保険金等支払」に関する苦情については、平成 26 年度に支払業務システムを導入した際に発生した混乱が落ち着いたことなどにより、円滑に支払処理が行えたこと</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

から、前年度比で9.3%減少した。

種別	平成 27 年度	平成 26 年度	前年度比
保険金等支払	174,547	192,416	▲9.3%
既契約	93,551	88,877	5.3%
新規契約時	63,321	54,702	15.8%
保険料控除	45,297	44,098	2.7%
その他	15,349	19,009	▲19.3%
計	392,065	399,102	▲1.8%

(2) 長期未解決事案の早期解決に向けた取組結果

長期未解決事案については、相当数の解決が図られ、現在も個別案件の解決に向けた対応を継続しており、平成 27 年度末時点での長期未解決事案の残存数は 53 件で、平成 26 年度末時点での同件数（70 件）と比較して 24.3%減少した。

(3) コールセンターの応答率向上に向けた取組結果

コールセンターへの問合せは、毎年、保険料払込証明書等を発送する 10、11 月期に集中するため、平成 27 年度においても過去の呼量データや保険料払込証明書の発送スケジュール等に基づき予測した呼量に基づく態勢を構築した。しかしながら、10 月期において入電数が前年同月より増加したことにより（前年同月比 113.5%）応答率は 79.4%と前年度（88.7%）を下回ったものの、委託先の本社社員をはじめとした各拠点からの対応要員の増員等により、11 月期には 91.0%（前年度 95.3%）に回復し、高い応答率を維持した。

4. その他参考情報

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-5	情報の公表等		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令第17条、第18条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	—
									決算額（千円）	—	—	—	—
									経常費用（千円）	110,922	96,383	107,389	101,654
									経常利益（千円）	—	—	—	—
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—
									従事人員数	19	17	18	20

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
<p>公社から承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、取扱営業所の数や業務の内容等、上述の目的を達成するために必要な業務及び組織その他経営内容に関する情報を引き続き公表すること。</p> <p>公表に当たっては、ホームページを</p>	<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を引き続き毎事業年</p>	<p>(1) 機構が承継した郵便貯金及び簡易生命保険の適正かつ確実な管理及びこれらに係る債務の確実な履行について、その透明性を高め、利用者の理解を深めるため、機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報等並びにコンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等に関する情報を引き続き毎事業年</p>	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務に関する情報、コンプライアンスの推進その他の機構の取組内容等の情報を公表しているか。 ● 情報の公表に当たり、ホームページを活用しているか。情報 	<p>1 ディスクロージャー誌の作成・公表</p> <p>機構の組織、業務、商品の概要、資産運用及び財務等に関する情報並びにコンプライアンスの推進、リスク管理、情報セキュリティ、個人情報保護、環境配慮等に関する機構の取組を記載したディスクロージャー誌を平成27年9月に作成し、機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>このディスクロージャー誌には、独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構に関する省令（平成19年総務省令第98号。以下「機構省令」という。）の規定による公表事項である郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高の情報も記載しているほか、財務諸表を掲載している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌とは別に、機構の概要を紹介したパンフレットを作成の上、ホームページで公表した。</p> <p>なお、平成27年8月26日付けで、平成26事業年度に係る財務諸表について独立行政法人通則法（平成11年法律第103号。以下「通則法」という。）第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受け、同年9月29日に、機構省令第17</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【B】</p> <p>機構は、毎年作成するディスクロージャー誌において、機構の組織、業務内容、郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、役職員の報酬等、基本的な情報を記載し、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページにおいては、機構の提供サービスの向上のため、その内容の豊富さ、内容そのもの、分かり易さ等についてあらゆる見地から、常にPDCAサイクルを回している。</p> <p>その結果、適切な情報提供</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>機構の取組内容等の情報については、平成26年度に引き続き、法令等に基づいた公表すべき内容を、ホームページにおける掲載や情報公開室への備え付け、官報への公告等を通じて公表している（財務諸表については、総務大臣の承認より2か月以内に公表）。この他、ディスクロージャー誌やパンフレットを作成し、その公表事項について検証しつつ、ホームページを活用して公表している。ホームページについては、平成27年度には、総務省からの要請文書を踏まえ、「附帯決議等をふまえた総務省通知に基づく情報公開」のページを追加した。また、平成25年度から引き続き、サイト内検索機能、音</p>	

<p>活用した情報提供を行うこと。情報提供に当たっては、充実した情報を利用者に分かりやすく、迅速に提供することに努めること。</p>	<p>度公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2)(1)の情報のその他の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。ホームページは、利用者に分かりやすくすよう努めるとともに、その充実を図るため、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行うこととする。</p>	<p>を作成し機構に備え付ける等、その内容を引き続き公表することとする。</p> <p>なお、これらの情報の公表は、直近の事業年度に係る財務諸表について通則法第38条第1項の規定による総務大臣の承認を受けた日から2月以内に行うこととする。</p> <p>(2) 機構の情報の提供に当たっては、ホームページを積極的に活用することとする。また、ユーザビリティ、アクセシビリティについて必要に応じ改善等し、利用者に分かりやすくするよう努めるとともに、その充実を図ることとする。</p>	<p>提供に当たって、充実した情報をわかりやすく、迅速に提供することに努め、年1回以上ホームページの掲載内容について検証を行っているか。</p> <p>・データ形式に配慮した公表を行う等、ユーザビリティ・アクセシビリティは十分か。</p>	<p>条第1項及び第18条第1項に規定する、管理業務の状況を示す郵便貯金残高、簡易生命保険責任準備金残高、貸付金残高等の公表事項を記載した書類（ディスクロージャー誌）を機構の情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、ホームページで公表した。</p> <p>2 その他</p> <p>通則法の規定に基づき、業務方法書、中期計画、年度計画、事業報告書及び役職員の報酬・給与・退職手当の支給の基準を毎年度ホームページで公表している。財務諸表についても、同法の規定に基づき、情報公開室に備え付けて一般の閲覧に供するとともに、官報に公告し、ホームページでも公表している。</p> <p>また、関係法令、郵便貯金・簡易生命保険の沿革、商品概要、約款、委託先業務実施営業所等の情報に加え、機構による入札の結果についても、ホームページで公表している。(新聞広告等の実施については、「第2-6 預金者等への周知」を参照。)</p> <p>上記1に掲げたものも含め、情報提供に当たってはホームページを積極的に活用している。</p> <p>(1) ホームページの改善等</p> <p>ホームページの掲載方法の改善として、ユーザビリティ向上の観点から、平成23年10月からサイト内検索機能を導入している。また、アクセシビリティ向上の観点から、平成23年8月から導入の音声読み上げソフトの利用契約を平成27年度においても8月に更新し、引き続き、視力の低い人や目が疲れやすい人でも、ウェブサイトを快適に閲覧できるようにしている。平成27年3月には情報公開制度のページを全面的に改正し、より利用者が分かりやすいよう、文言の修正やページ構成の変更を行った。</p> <p>また、理事長の指示により、平成24年10月から総務省のホームページに機構のバナーを設置し、平成25年1月にはゆうちょ銀行、かんぽ生命保険及び日本郵便のホームページのトップページに、また、平成27年12月から平成28年3月においては郵政関係6団体のホームページに、満期を迎えた郵便貯金や簡易生命保険の早期受取りの御案内を記載した機構のバナーを設け、詳細な説明をしている機構ホームページの該当部分にジャンプできるようにし、引き続き、機構組織や早期受取りの認知度を高め、詳細の御案内が容易にできるようにしている。</p> <p>さらに、総務省からの「附帯決議を踏まえた独立行政法</p>	<p>となっていると評価した。</p> <p><課題と対応></p> <p>なし</p>	<p>声読み上げソフト、バナー、アクセスログの分析等を活用しており、分かりやすさやユーザビリティ・アクセシビリティに配慮していると言える。</p> <p>よって、所期の目標を達成していると認められる。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
--	--	---	---	--	--	--

				<p>人の情報公開の充実について」(平成 27 年 3 月 17 日付け総情貯第 34 号)要請文書を踏まえ、総務省行政管理局管理官・同局行政情報システム課長事務連絡に基づき、機構ホームページに「附帯決議等をふまえた総務省通知に基づく情報公開」のページを追加した。</p> <p>機構ホームページの利用状況については、理事長の指示により、平成 24 年 8 月から毎月アクセスログの分析を実施し、その利用状況の検証を行い、機構の業務の運行に役立てることとしている。</p> <p>(2) ホームページによる適切な情報公開</p> <p>法令の規定や総務省(情報流通行政局)からの要請等に基づき、国民、利用者に対して、法人として多岐にわたる事項(情報)を公表(情報公開)していくことが求められている。</p> <p>機構においては、これらの公表すべき事項を適切に公表するため、公表事項、公表時期、公表方法等を記載したリストを作成し、常に現行化を行い、公表すべき事項の公表漏れ等がないよう努めている。</p> <p>また、ホームページに掲載されている根拠法令等の現行化については、平成 26 年 3 月から e-Gov に公開されている法令データ提供システムの各法令等にリンクを貼り、法令等のデータを常に最新の状態に保っている。</p> <p>公表の多くは、ホームページ掲載により行っているが、先のリストにより、公表漏れ等のないよう、公表事項、時期等について事前に確認し、また、公表事項の更新、掲出頻度により、各月から各年までの幅で掲出状況の検証をしている。</p> <p>なお、公表すべき事項の公表漏れは管理リスクとして指定している。また、平成 26 年度に引き続き、内部監査においても、監査者による検証が行われたが遺漏はなかった。(平成 27 年 12 月)</p>	
--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報			
1. 当事務及び事業に関する基本情報			
2-6	預金者等への周知		
業務に関連する政策・施策	—	当該事業実施に係る根拠（個別法条文など）	独立行政法人郵便貯金・簡易生命保険管理機構法第13条
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ													
①主要なアウトプット（アウトカム）情報							②主要なインプット情報（財務情報及び人員に関する情報）						
指標等	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
									予算額（千円）	—	—	—	—
									決算額（千円）	—	—	—	—
									経常費用（千円）	116,369	100,333	111,731	106,121
									経常利益（千円）	—	—	—	—
									行政サービス実施コスト（千円）	—	—	—	—
									従事人員数	11	12	14	13

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		
					業務実績	自己評価	評価
	郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を適時に把握し、郵便貯金の預金者にその状況を周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図ること。 簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を適時に把握	郵便貯金管理業務について、預入期間を超過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。 簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生し	郵便貯金管理業務について、預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対し、その状況をホームページにより公表するとともに、預入期間を経過した郵便貯金の有無の確認及びその早期払戻しを促す預金者への個別周知、新聞広告等	<p><主な定量的指標> —</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ● 預入期間を経過した郵便貯金の残存状況を毎月把握し、郵便貯金の預金者に対しその状況を年1回以上周知することにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進</p>	<p>預金者等への周知に当たっては、アンケート調査結果も生かす一方で、草の根的な広報等も活用し、費用を抑えながら効果の高い周知に努めた。 (郵便貯金管理業務)</p> <p>1 ホームページを利用した預金者等への情報提供 毎月、満期を経過した郵便貯金残高を機構のホームページに掲載して、満期を経過した郵便貯金の早期受取りを呼びかけている。 また、同じく機構ホームページ上に、郵便貯金の権利消滅制度等に関するQ&A、民営化前に預けていただいた定期貯金は全て満期となっていることのお知らせ及び毎年度の権利消滅額を掲載している。</p> <p>2 預金者への個別周知 満期を経過した郵便貯金の早期の払戻しを促すため、預金</p>	<p><評価と根拠> 【A】 郵便貯金管理業務では、満期を経過した貯金の預金者に対し、注意喚起のため個別の周知を行うことが重要と捉え、委託先では、満期日の2か月前、満期後10年の2か月前に挨拶状を送付しているが、これに加え、機構においては、平成24年度から満期後15年の全預金者に対して権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を送付してお</p>	<p>評価 A</p> <p><評価に至った理由> 郵便貯金及び簡易生命保険において、その残存状況を把握し、その状況をホームページにより毎月周知しており、預金者・契約者への個別周知については以下のとおり強化した。 《郵便貯金管理業務》 ・委託先が行う通知（満期日の2か月前、満期後10年の2か月前）に加え、機構においては、平成24年度より満期後15年を経過した貯金を保有する預金者を対象として、早期払戻し及び住所変更の届出を促す挨拶状を送送</p>

<p>握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図ること。</p> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において権利行使をした者に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにすること。</p>	<p>た保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する実態調査等を行い、費用対効果を十分検証しつつ、より効果的かつ効率的な実施に努めるとともに、機構全体の経費の増大を招かないようにする。</p>	<p>を行うことにより、郵便貯金に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>簡易生命保険管理業務について、支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等に対しその状況をホームページにより公表するとともに、受取未済の保険金等の有無の確認及びその早期受取りを呼びかける新聞広告等を行うことにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図る。</p> <p>なお、広報業務の実施に当たっては、実際に窓口において満期を迎えた貯金や満期保険金を受け取った方等に対する調査等を実施する。</p>	<p>進を図っているか。</p> <p>● 支払義務が発生した保険金等の残存状況を毎月把握し、簡易生命保険の契約者等にその状況を年1回以上周知することにより、簡易生命保険に係る債務の履行の確保・促進を図っているか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・早期に払戻し・支払請求をするよう効果的に周知し、債務の履行促進を図ったか。 ● 窓口において権利行使した者に対する実態調査等を行い、費用対効果を検証し、より効果的かつ効率的な実施に努め、機構全体の経費の増大を招かず、広報業務を実施しているか。 ・費用対効果を十分に検証し、より効果的かつ効率的な広報活動を実施したか。 ・平成26年度に実施した預金等の権利消滅への対応に関する広報活動（地域限定施策）の効果の検証を実施したか。 	<p>者への個別周知を以下のとおり行っている。</p> <p>(1) 預金者に満期日の2か月前に「満期のご案内」を、さらに睡眠貯金（満期後10年を経過した貯金）となる日の2か月前に「満期日経過のご案内」を送付。</p> <p>なお、満期後20年経過した時点で「権利消滅のお知らせ（催告書）」を送付。</p> <p>※平成27年度における発送数</p> <p>「満期のご案内」：384万通（ゆうちょ銀行の貯金分を含む）</p> <p>「満期日経過のご案内」：47万通</p> <p>「権利消滅のお知らせ（催告書）」：7万通</p> <p>(2) 郵便貯金払戻証書（郵便貯金証書を紛失した預金者が払戻しを受けようとする場合等に、貯金事務センターで発行して預金者に送付する金券）については、同証書発行日から4か月経過時及び権利消滅（3年6か月経過時点）の2か月前に「払戻金の早期お受取りのお願い」を同払戻証書保有者に送付。</p> <p>(3) 上記に加え、平成24年度から、満期後15年を経過した郵便貯金の預金者に対して、権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を送付しており、平成27年度は、12万通を発送。</p> <p>また、平成27年度の送付に当たっては、早期の払戻し及び住所変更の届出を促すご案内の内容が明確に伝わるよう、文面やデザインを見直すとともに、機構内に問い合わせ先専用電話番号を設け、送付先預金者からの問い合わせに対応（問い合わせ件数：1,310件）。</p> <p>3 権利消滅防止のためのより効果的な周知方法に係る調査</p> <p>機構では、上記2（3）のとおり、満期後15年を経過した郵便貯金の預金者に対して、権利消滅制度の存在をお知らせし、早期の払戻しを促すためのあいさつ状を自ら送付しているところである。</p> <p>平成27年度においては、早期払戻しをより促進するため、上記あいさつ状の送付時期を満期後15年目よりも前倒した上でより大規模に行うことの効果を検証することとした。</p> <p>具体的には、満期後1、2、3、5、7、9年経過の6パターンの郵便貯金の預金者を各1,000名抽出し、あいさつ状を発送して、実際に払戻しにつながったか効果を測定した。その結果は以下のとおりである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・測定期間（2か月間）において、あいさつ状が届いた預金者の払戻し率は平均24.7%であり、あいさつ状を送付し 	<p>り、平成27年度の送付に当たっては、ご案内の内容が明確に伝わるよう文面やデザインを見直すとともに、機構内に問い合わせ先専用電話番号を設け、送付先預金者からの問い合わせに対応し、積極的な取組をした。</p> <p>簡易生命保険管理業務では、満期等の期日経過後の保険金等の早期受取りを促すため、委託先では、契約者フォローアップ活動による保険金の支払の請求勧奨、登録口座への保険金の振込み取扱いの案内を実施した。</p> <p>また、広報活動においては、従来より実施している新聞広告、郵便局でのポスターやチラシの備置に加え、平成27年度は、平成26年度の福島県での地域集中施策を東日本大震災の被災地である東北地方6県に拡大し、92自治体（6県86市町村）と個々に調整の上、幅広い住民に到達する広報を連携し、実現した。広報媒体の比重を公的機関に置くことにより個人への直接広報を可能とするとともに、経費の圧縮を実現した。</p> <p>なお、平成26年度施策のアンケート調査においては、福島県は他地域に比して周知広報の認知率が高いとの結果を得ている。</p> <p>さらに、平成26年度の総務省、消費者庁、国民生活センター等に加え、平成27年度は通信病院や郵政関係団体の協力も得て、郵便貯金や簡易生命保険の早期受取り、郵便貯</p>	<p>しているところ、文面やデザインを工夫した上で送付するとともに、機構内に問い合わせ先専用電話番号を設け、送付先預金者からの問い合わせに対応し（問い合わせ件数：1,310件）、積極的な取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・早期払戻しをより促進するため、上記挨拶状の送付時期を満期後15年目よりも前倒した上で大規模に行うことの効果を測定（満期後1、2、3、5、7、9年経過の6パターンの郵便貯金の預金者を各1,000名抽出して調査）し、その結果を検証した。機構では、この結果を元に、郵便貯金の預金者への平成28年度以降の新たな周知方法について検討しているところである。 <p>《簡易生命保険管理業務》</p> <p>平成26年度に引き続き、新たに設定した対象者への保険金等支払案内書の送付、振込先口座の登録勧奨を試行的に実施し、デザインや文字の大きさ等を工夫した年金等の個別案内の送付、「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合の速やかな電話確認による住所調査を実施した。</p> <p>《共通》</p> <p>広報活動について、平成26年度に引き続き、過去の検証において認知度が高いと認められた新聞広告や、郵便局におけるポスター掲出・チラシ備置を実施した。それに加え、平成27年度は、平成26年度の福島県での地域集中施策を東日本大震災の被災地である東北地方6県に拡大（※）し、92自治体（6県86市町村）と個々に調整・連携の上、幅広く住民に到達する広報を実現した。なお、広報媒体の比重を公的機関に置くことにより、個人への直接広報を可能とするとともに、経費の圧縮を</p>
---	--	--	--	---	--	--

					<p>ていない預金者の払戻し率が平均 4.3%であったのに対して、払戻しの促進効果が明確に認められた。</p> <ul style="list-style-type: none"> あいさつ状が宛先不明で返送された割合は、19%（1年経過分）～35%（9年経過分）であり、15年経過のあいさつ状の場合の 61%と比較して著しく少なく、あいさつ状を早期に送付することによる到達率の向上が認められた。 <p>機構では、この結果を元に、郵便貯金の預金者への平成 28 年度以降の新たな周知方法について検討しているところである。</p> <p>（簡易生命保険管理業務）</p> <p>1 契約者等への情報提供</p> <p>満期等の期日経過後も満期保険金等の支払請求のない保険契約については、委託先から 3 か月及び 1 年 1 か月経過後に保険金等支払案内書を発送している。</p> <p>また、平成 26 年 10 月からは、死亡保険金又は重度障がい保険金の請求後、1 か月又は 1 年を経過してなお、生存保険金の請求がない保険契約についても保険金等支払案内書の発送を行っている。なお、契約者等が入院保険金等の郵便局窓口での受取りを希望した場合等には、委託先から契約者等に支払通知書を発行しているが、支払通知書発行後、3 か月、6 か月又は 1 年を経過しても保険金等を受け取りに来ない契約者等に対しては、期間ごとに支払通知書払渡未済通知書を発行している。</p> <p>機構では、保険金等の受取りがない契約の残存状況について把握するため、これらの案内書等の発行状況について、毎月、委託先から報告させることとし、その結果をホームページにより公表して、早期受取りの呼びかけを実施している。また、掲載に当たっては、保険金等の種類ごとに件数を記載するなど、分かりやすい情報の提供に努めている。</p> <p>2 満期等の個別案内</p> <p>満期等の期日経過前の対応として、委託先では、期日の 3 か月前に案内書を契約者等に発送するほか、契約者フォローアップ活動（郵便局からの訪問等による請求勧奨）等による事前請求（満期等の 3 か月前からの満期保険金等の請求手続）の勧奨を実施しており、満期等の期日経過後についても、期日経過後 1 年を超えた契約に対する契約者フォローアップ活動による請求勧奨を実施している。更に、支払期日に保険契約者が受け取る保険金等をあらかじめ登録された口座に振り込む取扱いを平成 25 年 10 月に新規契約に導入したことに加え、平成 26 年度に既契約についても振込先口座を登</p>	<p>金の権利消滅制度について、周知を図るなどの草の根的な活動を展開した。</p> <p>これらにより、機構は、預金者及び保険契約者等に対する効果的・効率的な周知・広報の実施に十分取り組み、とりわけ平成 26 年度に比して 10 倍を超える数の自治体等関係機関との連携を働きかけ、これを実現するなど中期目標を上回る顕著な成果を得たものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>実現している（周知活動費用は、平成 26 年度比 5 %減）。</p> <p>※平成 26 年度に実施したアンケート調査において、地域集中施策を実施した結果、福島県は他地域に比して周知広報の認知率が高いとの結果を得たことから、効果が認められた当該取組を拡大したものの。</p> <p>さらに、平成 26 年度の総務省、消費者庁、国民生活センター等に加え、平成 27 年度は通信病院や郵政関係団体の協力も得て、郵便貯金や簡易生命保険の早期受取り、郵便貯金の権利消滅制度について、各種会議における周知や広報誌への掲載等、多種多様な活動を展開した。</p> <p>よって、郵便貯金管理業務において挨拶状の送付時期を満期後 15 年目よりも前倒しした上で大規模に行うことの効果を測定・検証し、個別周知の強化を図るとともに、92 もの自治体と個々に調整・連携した広報を実現するなど、費用を抑えながら有効な広報を継続したことに鑑み、所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p> <p><指摘事項、業務運営上の課題及び改善方策> —</p> <p><その他事項> —</p>
--	--	--	--	--	--	---	--

					<p>録する取組を開始し、平成 27 年度においても継続して既契約者への訪問等による振込先口座の登録勧奨を実施するなど、各期間に応じた案内書、契約者フォローアップ活動及び電話による個別案内を実施して、長期未払契約の解消に向けた対応を行ってきた。</p> <p>3 住所変更等の届出に関する周知</p> <p>委託先では、各種案内書や通知書がお客さまに届くためには住所変更等の届出が必要なことから、当該届出を促進するため、平成 22 年度から、保険料払込証明書及び「ご契約内容のお知らせ」に「ご契約ハンドブック」を同封して発送し、住所や登録内容等に変更があった場合は、変更の届出をしていただくよう継続的な案内を行っており、平成 27 年度においても 10 月にこれを発送した。</p> <p>また、「ご契約ハンドブック」については、お客さま、消費者団体、有識者からの意見に加え、高齢者モニター調査による意見を反映することで、高齢者に優しい内容に改善（高齢者検証済 UD 認証を取得）したほか、視線計測調査を実施し、より多くの方に見やすくなるよう改善するとともに昨年度に引き続き、カラーユニバーサルデザインを採用した。</p> <p>更に、平成 26 年度 10 月発送分から「ご契約内容のお知らせ」が不着となった場合、速やかに電話確認による住所調査を行い、新住所が判明した契約については、ご契約内容のお知らせの再送付を実施しているほか、電話確認で住所が判明しなかった契約については、役所照会による住所調査を行っている。</p> <p>おって、平成 25 年 9 月以降、各種案内書の不着を未然防止するため、委託先が日本郵便と契約し、日本郵便に転居届提出後 6 か月を経過しても保険の住所変更手続が行われていない契約者を対象に、保険に関する住所変更手続の案内を日本郵便から発送する取扱いを実施しており、住所変更の手続漏れの防止を図っている。</p> <p>(広報調査の実施)</p> <p>機構では、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りについて、更なる効果的な周知方法を検討するため、平成 27 年 2 月期及び 3 月期に実施した広告の効果測定を実施した。具体的には、平成 27 年 3 月及び 4 月の間に、全国及び地域を限定して集中的に広報活動を実施した福島県において、満期を迎えて郵便貯金や満期保険金を受け取った方を対象とする郵送によるアンケート調査（権利行使者調査）を平成 27 年 7 月から 8 月までの間に実施した。</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>この平成 26 年度の広報に対する権利行使者調査の結果を踏まえ、全国で、認知度が高く効果が認められる新聞広告を実施した。また、わかりやすいとの評価が高い郵便局におけるポスター掲出、チラシの備置は引き続き実施するとともに、複合的な周知による認知率向上のため東北地方の自治体広報等を活用した施策 92 自治体（東北 6 県 86 市町村）を実施した（後述）。</p> <p>なお、権利行使者調査においては、地域集中施策を行った福島県での広報等の認知率は他地域よりも高く、集中した広報の効果が認められている。</p> <p>（平成 27 年度広報の実施）</p> <p>上記の個別周知等のほか、平成 27 年度の広報施策実施のため、理事及び各部職員で構成する広報会議を都合 9 回開催し「平成 27 年度における周知・広報の実施について」を取りまとめた上、内容の調整、進捗管理等を行った。（平成 27 年 9 月）</p> <p>具体的には、消費者庁、独立行政法人国民生活センター等に対し、機構の周知・広報活動等へ協力を要請するとともに、東日本大震災の被災地に集中的に広報活動を実施するため、東北地方 6 県（青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県）の 92 自治体（6 県 86 市町村）に広報誌への広告・記事の掲載等を実施した。</p> <p>また、施策に応じて、委託先及び再委託先とも協議し、郵便局窓口等でのお客様に対する説明や手続、ゆうちょコールセンター及びかんぽコールセンターでの問い合わせ対応などに遺漏のないよう準備を徹底した。</p> <p>（1）機構における対応</p> <p>① 新聞広告の実施</p> <p>全都道府県において郵便貯金の早期払戻しを促すための新聞広告を実施した（全国紙 5 紙、ブロック紙 5 紙及び地方紙 34 紙の朝刊。（平成 28 年 3 月）</p> <p>また、より効果的となるよう、広告の文面やデザインを見直した（主な見直し点は後述）。</p> <p>② 周知用ポスターの作製及び郵便局・ゆうちょ銀行店舗への掲出</p> <p>郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促すための周知用ポスターを作製し、平成 28 年 2 月 29 日から 3 月 27 日まで全都道府県の郵便局（700 局）に、平成 28 年 2 月 29 日から 3 月 25 日までゆうちょ銀行全店舗（233 店舗）に掲出した。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>また、より効果的となるよう、ポスターの文面やデザインを見直した。(主な見直し点は後述)。</p> <p>③ 周知用チラシの作製及び郵便局への備置</p> <p>郵便貯金の早期払戻しを促すための周知用チラシを作製し、平成 27 年 8 月にゆうちょ銀行全店舗 (233 店舗) に、平成 28 年 2 月 29 日から 3 月 13 日まで全都道府県の郵便局 (1,600 局) に、平成 28 年 2 月 29 日から 3 月 25 日までゆうちょ銀行全店舗 (233 店舗) に、合計約 23 万枚備置した。</p> <p>なお、28 年 2 月～3 月に備置したチラシについて、より効果的となるよう、チラシの文面やデザインを見直した (主な見直し点は後述)。</p> <p>④ 名刺の活用</p> <p>理事長指示により、貯金部職員等の名刺裏面に郵便貯金の権利消滅に関するお知らせ文言を印刷し、名刺交換時に郵便貯金の早期払戻しの周知、取組の説明を行うこととしている (平成 25 年 10 月以降)。</p> <p>⑤ 機構の封筒の活用</p> <p>機構が使用する封筒の裏面に、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促す広告を掲載した (平成 28 年 3 月)。</p> <p>【文面やデザインの主な見直し点 (新聞広告、ポスター・チラシ)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 預金者に伝えたいことの重点化 権利消滅について危機感を持っていただき、払戻しという行動につなげるため、「お客様の権利が消滅する」ことを強調する等、要点を絞った内容とした (新聞広告、ポスター、チラシ)。 ・ 読みやすさ、分かりやすさ 文字を大きくしたり、権利消滅を題材とする 4 コマ漫画を挿入する等、多くの人が読みやすく分かりやすいものとした (新聞広告、チラシ)。 ・ インターネットによる情報提供との連携 より詳しい資料に手軽にアクセスできるよう、当該資料が掲載されている機構のホームページのアドレス及び 2 次元バーコードを挿入した (新聞広告、ポスター、チラシ)。 <p>(2) 関係省庁・団体等との連携</p> <p>総務省、消費者庁、国民生活センター等、日本郵政グループ、消費者団体、その他地域団体、組織と連携協力を得て、郵便貯金及び簡易生命保険の早期受取りの必要</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>性や郵便貯金の権利消滅制度について、草の根的な周知を展開した。具体的には次のとおり。</p> <p>① 総務省広報誌「総務省」に記事を掲載した（平成28年1月）。</p> <p>② 全国の消費者行政ブロック会議及びブロック別消費生活センター所長会議において資料配布により周知（平成27年9月～11月）、国民生活センターホームページの「中央省庁からの情報」コーナーへの掲載を実施した（平成25年8月以降掲載中）。</p> <p>③ 全国では、日本郵政株式会社の協力を得て、かんぽの宿（51施設）及び通信病院（10施設）でポスターを掲出、チラシを備置した（平成28年2月以降）。</p> <p>④ 郵政関係6団体のホームページにバナー広告の変更又は掲載を実施した（平成27年12月～平成28年3月）。</p> <p>また、郵政関係3団体の講演会場等の場で、チラシを配布又は備置した。</p> <p>⑤ 全国地域婦人団体連絡協議会機関紙「全地婦連」への掲載を実施した（平成28年3月）。</p> <p>⑥ 日本消費経済新聞への広告掲載を実施した（平成28年3月）。</p> <p>⑦ 視覚障がい者向けに日本点字図書館発行の（音声の）雑誌に、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促す音声広告を実施（会員全員に郵送するほか、日本点字図書館のホームページにも掲載）した（平成28年2月から3月）。</p> <p>（3）地域集中施策への対応</p> <p>平成25年度及び平成26年度に引き続き、特定のエリア（東北地方6県）に対する広報活動を集中的に実施することを決定した（平成27年7月）。</p> <p>これを受け、東北地方6県において実施する施策を検討（平成27年7月以降）し、関係自治体担当部署に連絡した上、協力、助言を得るとともに、以下の施策を実施した（平成27年7月以降順次実施）。</p> <p>【東北地方6県で全国施策に加え、実施した周知・広報一覧】</p> <p>① 全戸配布（平成27年12月以降順次） 79自治体（4県75市町村）の広報誌への広告・記事を掲載した。</p> <p>② ホームページの活用（平成27年10月以降順次実施） 10自治体（5県5市町）のホームページにバナー広告</p>		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>を掲載した。</p> <p>③ ポスター掲出（平成 27 年 7 月以降順次実施） 3 自治体（2 県 1 町）にポスターを掲出した。</p> <p>④ チラシの備置（平成 27 年 12 月以降順次実施） 9 自治体（9 市町）にチラシを備置した。</p> <p>⑤ 自治体封筒の活用（平成 28 年 3 月） 2 自治体（2 市）で、住民票や戸籍謄本等を入れる封筒に、郵便貯金の早期払戻し及び簡易生命保険の保険金等の早期受取りを促す広告を掲載した。</p> <p>⑥ 新聞折込チラシ配布（平成 28 年 3 月） 2 県の計 6 新聞にチラシを折り込んで配布した。</p> <p>⑦ 現金納入用封筒への広告掲載（平成 28 年 3 月） 現金納入用封筒に、郵便貯金の早期払戻しを促す広告を印刷し、東北地方 6 県の郵便局（600 局）に備置した。</p> <p>4 上記の取り組みに当っては、職員が他業務の効率化を図りつつ、外注せずに地方公共団体との調整業務を行う等の工夫に努めることにより、周知活動費用は平成 26 年度比 5%減の 106,121 千円となった。</p>		
--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報						
—						

中期目標管理法 年度評価 項目別評価調書（業務運営の効率化に関する事項、財務内容の改善に関する事項及びその他業務運営に関する重要事項）

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
3—1	予算、収支計画及び資金計画		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
「第2 業務運営の効率化に関する事項」で定めた事項に配慮した中期計画の予算を作成し、当該予算による運営を行うこと。	1 予算 別表1のとおり	1 予算 別表1のとおり	<主な定量的指標> —	<主要な業務実績> 1 予算、収支計画及び資金計画について 財務諸表等のとおり。 2 利益剰余金について (1) 利益剰余金について、機構における利益剰余金が生じる構造及び平成27年度の利益剰余金等の額は、以下のとおりである。 ア 郵便貯金の権利消滅金は、旧郵便貯金法第29条の規定に基づき、満期後20年を経過してもなお払戻しの請求等がなく、機構がお客様に「権利消滅のご案内」(催告書)を発送してから2か月を経過しても払戻しの請求等がない場合、預金者の権利が消滅することとされているため、毎年、権利消滅金が発生し、利益剰余金に蓄積される構造となっている。 イ 簡易生命保険の保険金等は、支払請求もしくは支払のご案内から5年を経過すると、支払う義務が時効によって消滅することとされている(旧簡易生命保険法第87条)。機構が発足時に承継した支払備金(既に承継時に保険金等の支払事由が発生し、いまだその支払がなされていない保険金等の額を計上)の一部が時効完成した場合に時効完成益が発生し、これから時効保険金等払戻引当金を計上し、その残額が利益剰余金に蓄積されることとなる。 なお、平成26年度決算において247億円発生した時効完成益が31億円まで減少し、時効保険金等払戻引当金か	<評価と根拠> 【B】 平成27年度末における郵便貯金勘定の利益剰余金は456億円、簡易生命保険勘定の利益剰余金は354億円(見込み)であった。機構の利益剰余金の主な発生原因は、郵便貯金勘定では権利消滅金(平成27年度決算で150億円)であり、簡易生命保険勘定では時効完成益(平成27年度決算で31億円)(見込み)である。 機構は、この剰余金については、独法通則法及び機構法に基づき、郵便貯金の権利消滅金は国債等により運用し、簡易生命保険の時効完成益は委託先に預託して運用しており、いずれも適切に処理したものと評価した。 <課題と対応> なし	B	<評価に至った理由> 業務収入や業務経費の一部(保険金等支払金、支払子等)については、預金・契約状況によるため、予算と決算に相違が生まれるものの、機構が主体的にコントロールできる範囲(一般管理費、人件費等)については、予算の範囲内で運営が行われている。 平成27年度の利益剰余金は、郵便貯金勘定は昨年度より増加、簡易生命保険勘定は昨年度より減少しており、その発生状況については、特段問題が認められるものではない旨の分析がなされている。 よって所期の目標を達成したと認められる。 <今後の課題> — <その他事項> —
	2 収支計画 別表2のとおり	2 収支計画 別表2のとおり	<その他の指標> —				
	3 資金計画 別表3のとおり	3 資金計画 別表3のとおり	<評価の視点> ●作成された予算による運営が行われているか。 ●当期純利益(又は当期純損失)と利益剰余金(又は繰越欠損金)の発生状況について十分な分析がなされているか。 ・繰越欠損金が計上されている場合、その解消計画は妥当か。未策定の場合、その理由は妥当か。				
	4 短期借入金の限度額 短期借入金をする計画はない。						
	5 重要な財産の処分等に関する計画 重要な財産を譲渡し、又は担保に供する計画はない。						

				<p>ら 11 億円を戻入したものの、時効完成後の保険金等の支払額が 45 億円となったことから、利益剰余金は前年度に比し 2 億円減少した。</p> <p>【利益剰余金（平成 27 年度決算(見込み)）】 810 億 8,846 万円 内郵便貯金勘定 456 億 4,825 万円(見込み) 内簡易生命保険勘定 354 億 4,020 万円(見込み)</p> <p>【権利消滅金・時効完成益（平成 27 年度決算(見込み)）】 権利消滅金（郵便貯金勘定）150 億 2,976 万円(見込み) 時効完成益（簡易生命保険勘定）31 億 2,773 万円(見込み)</p> <p>(2) こうした利益剰余金の発生原因に鑑み、引き続き、機構では「第 2-6 預金者等への周知」に記載のとおり、対応を実施した。</p> <p>(3) また、利益剰余金について、法律に基づき以下のとおり適切な管理を実施した。</p> <p>ア 通則法第 44 条第 1 項の規定に基づき、積立金として処理。</p> <p>イ このうち、郵便貯金の権利消滅によるものについては、機構法第 28 条第 1 項の規定に基づき、国債等で運用。 簡易生命保険の保険金等の時効完成によるものについては、同法第 29 条の規定に基づき、委託先へ預託。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報				
—				

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-2	適切な労働環境の確保		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報)
期末の常勤職員数	40名以内	—	40名以内	40名以内	40名以内	40名以内		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
職員の専門性を高め、その勤務成績を考慮した人事評価を実施するとともに、適材適所の人事配置を行うこと。また、メンタルヘルス、人権等の労務課題への適切な対応を図ること。	(1)人事に関する計画 ① 方針 i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。 ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。 ② 人員に係る指標 期末の常勤職員数については、40人以内とする。 (参考1) 期初の常勤職員数40人 (参考2) 中期目標期間中の人件費総額見込み1,827百万円【郵便貯	(1)人事に関する計画 ① 方針 i 業務運営を効率的かつ効果的に実施するため、組織編成及び人員配置を実情に即して見直す。 ii 職員の努力及びその成果を適正に評価する人事評価制度を実施する。 ② 人員に係る指標 期末の常勤職員数については、40人以内とする。	<主な定量的指標> ・期末の常勤職員数 <その他の指標> — <評価の視点> ● 組織編成・人員配置を実情に即して見直し、適正な評価が可能な人事評価制度を実施する。 ● セクシャル・ハラスメントの防止、メンタルヘルス等に係る管理体制、職場環境の整備をしたか。	(組織編成及び人員配置の見直し状況については、「第1-1 組織運営の効率化」及び「第1-2 「3 人件費の削減等に係る取組」」を参照。) 人事評価については、人事評価規程に基づき、今年度も各職員が年度当初（年度途中の転入者については転入時）に個人別の目標を設定した。平成27年4月には、当該目標に対する取組状況及びその結果についての自己評価を行った上で、評価者が被評価者との対話を必要に応じて実施し、評価案を策定することとしている。また、評価結果の公平性を保つため、段階的に調整者が評価案の内容を確認し、最終的に実施権者である理事長が最終評価結果を6月に決定した。 この評価結果については、4月の定期昇給のほか、管理職員については6月及び12月の賞与に、一般職員については12月の賞与に反映することにより、職員のモチベーションの向上に努めている。 派遣職員の活用や、必要に応じた超過勤務や相互応援	<評価と根拠> 【B】 業務運営の効率化については、「第1-1 組織運営の効率化」に記載したとおりであり、柔軟な施策を講じることにより適切な見直しを実施した。平成27年度末の常勤職員数は、計画どおり40人以内であった。労務課題の計画に関しては、ハラスメントの防止につき、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づく措置を講じるとともに、機構内に相談員、外部に通報窓口を設置して環境整備を行っている。さらに、公益通報業務従事者向けの研修及び全職員を対象とした法令等遵守研修、パワー・ハラスメント防止研修、セクシュアルハラスメント防止研修、公益通報者保護研修を実施した。メンタルヘルスケアについては、全職員を対象に医師による講習会を実施するとともに相談窓口の周知を行っ	評価 B <評価に至った理由> 組織編成・人員配置については、「第1-1 組織運営の効率化」に記載のとおり、効率化を図りつつ、国際ボランティア貯金の寄付金の配分完了に伴い業務体制を見直すなど、適切に見直しが行われた。 人事評価制度については、人事評価規程に基づき、評価結果の公平性を保つ工夫がなされているほか、職員のモチベーションの向上にも努めている。 常勤の職員数については、当初目標どおり年度末に40人以内であることを確認した。 職場環境の整備については、セクシャル・ハラスメントの防止として、機構内における相談員の設置や、外部に通報窓口の設置を行っており、メンタルヘルスケアへの対応として講習会の実施、相談窓口の周知が継続して行われている。 平成27年度には、公益通報については、公益通報外部窓口である委託先の	

<p>金勘定 907 百万円、簡易生命保険勘定 920 百万円】 ただし、上記の額は、退職手当及び福利厚生費(法定福利費及び法定外福利費)を除いた費用である。</p> <p>(2) 労務課題 セクシュアルハラスメントの防止、メンタルヘルス等について管理体制を確立するなど、職場環境を整備する。</p>	<p>(2) 労務課題 ハラスメントの防止、メンタルヘルス等について、引き続き有用な情報を提供できる医師の活用等を行い管理する。</p>		<p>の実施等に努めた結果、平成 27 年度末の常勤職員数は計画どおり 40 人以内となった。</p> <p>1 ハラスメントの防止については、セクシュアル・ハラスメント防止規程等に基づき、職員が認識すべき事項を具体的に示すなど防止措置を講じるとともに、苦情・相談があった場合に対応するため、機構内に相談員(総務課職員男女1名ずつ。計2名。)、外部に通報窓口を設置して、相談・通報しやすい環境を整備している。なお、新規採用時の研修においても、上記相談窓口の周知・案内を徹底している。</p> <p>公益通報については、平成 26 年度に公益通報者保護規程を定めるとともに、平成 27 年 5 月には、当機構の公益通報外部窓口である委託先の担当者を講師に招いた公益通報業務従事者向けの研修を実施し、公益通報業務従事者に必要な知識や、対応方法等を習得させるなど、一層の体制整備を図った。</p> <p>更に、平成 27 年 12 月には、セクシュアル・ハラスメント、パワーハラスメント及び公益通報者保護制度等に関する知識の向上を図るため、同じく上記委託先の担当者を講師に招き、全職員を対象とした法令等遵守に関する研修を実施した。あわせて講習会においては、改正労働安全衛生法により施行のストレスチェックについての内容を説明した。</p> <p>2 メンタルヘルスケア(心の健康管理)については、平成 28 年 2 月に、全職員を対象とした部下職員の心の健康管理及び個人が行うストレス対策(セルフケア)について、メンタルヘルス対策・支援の専門家(医師)による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行った。</p>	<p>た。あわせて講習会においては、改正労働安全衛生法(平成 27 年 12 月 1 日施行)に基づくストレスチェックについての内容を説明、機構は、実施の義務付けのない 50 人未満の事業所であるが、平成 28 年 11 月末までに実施の予定である。</p> <p>これらにより、機構は、適切な労働環境の確保に十分取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>担当者を講師に招いた公益通報業務従事者向けの研修等を実施した。また、メンタルヘルスケアについても、専門家(医師)による講習会を実施するとともに、メンタルヘルスに関する相談窓口の周知を行うなど、運用面からの体制整備を図った。</p> <p>よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>
--	--	--	---	--	---

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-3	機構の保有する個人情報の保護		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	B
	<p>保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めること。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行うこと。</p> <p>また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう委託先を通じて監督を行うこと。</p>	<p>(1) 機構における個人情報の保護</p> <p>保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p>	<p>(1) 機構における個人情報の保護</p> <p>個人情報管理規定に基づき、四半期に1回当該規程の遵守状況をチェックすることにより、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めることとする。</p>	<p><主な定量的指標></p> <p>—</p> <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <p>● 保有する個人情報の保護に関する規程を設け、保有個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他個人情報の適切な管理に努めているか。</p> <p>・個人情報の漏えい、滅失又は毀損の発生状況は、意識啓発等を通して適切に抑制されたか。</p> <p>● 委託先・再委託先において個人情報の適切な管理が図られるよう監督を行っているか。</p> <p>・委託先・再委託先による報告の厳格なチ</p>	<p>【総務】</p> <p>1 保有個人情報の漏えい等はなかった。</p> <p>2 個人情報管理規程等に基づき、保護管理者（各部長）が、四半期ごとに、点検シートにより所管部における保有個人情報の管理状況について点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることを確認した上で、点検結果を総括保護管理者である理事に報告、その後、理事から理事長及び監事に対して点検結果を報告した。</p> <p>3 全職員を対象として研修を実施（平成 28 年 1 月）し、個人情報保護に関する意識を啓発するとともに、保有個人情報を適正に取り扱うことの重要性について改めて徹底を図った。</p> <p>4 総務省からの「個人情報を含む重要情報の適正な管理について」（平成 27 年 6 月 2 日付け事務連絡）要請文書を受けて、全役職員に対して、不審メールへの対応等の個人情報保護に係る対策について、再度自覚するよう周知を行った（平成 27 年 6 月）。</p> <p>5 総務省からの「「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針について」の一部改正について」（平成 27 年 8 月 25 日付け総管第 71 号）を反映すべく、平成 27 年 9 月に個人情報管理規程を改正した。</p>	<p><評価と根拠></p> <p>【A】</p> <p>個人情報保護の重要性に鑑み、機構の個人情報管理規程等に基づき、四半期ごとに保有個人情報の管理状況について点検を行い、適切に管理されていることを確認した。全職員に対し個人情報保護についての意識啓発のために研修を行った。総務省からの平成 27 年 6 月の事務連絡及び平成 27 年 8 月の通知を受けて、平成 27 年 9 月に個人情報管理規程を改正するとともに、内容の周知徹底を図った。また、個人情報を含むファイル等は原則インターネットから隔離されたシステムで取り扱うよう運用を変更し、既存データを移行するとともに、個人情報を含むファイルのファイル毎のパスワードの設定を実施した。</p> <p>委託先・再委託先に対する取組としては、顧客情報の漏</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由></p> <p>機構における個人情報の保護については、個人情報管理規程等を設け、その運用状況についても四半期ごとに点検シートにより点検を行い、保有個人情報が適切に管理されていることが確認されている。意識啓発等については、職員に対する研修のほか、総務省からの要請を受けた周知、規程の改正等が行われた。</p> <p>機構の業務の要となる委託先・再委託先における個人情報の管理については、顧客情報の漏えい等が発覚した場合に報告を徴したほか、必要に応じた委託先への直接聴取や実地監査の実施、改善措置の指示等を通じて監督を行った。その結果、顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）が、前年度に比べ、郵便貯金管理業務において約 40%、簡易生命保険管理業務において約 16% 減少していることから、委託先・再委託先において個人情報の適切な管理が図られるよう監督している成果がでていけると考えることができる。</p>	

		<p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約において個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求め等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において個人情報の保護に関する事項を定め、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うと</p>	<p>(2) 委託先における個人情報の保護 委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の委託契約において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3) 再委託先における個人情報の保護 再委託先においても個人情報の適切な管理が図られるよう、それぞれの業務の再委託契約において定めている個人情報の保護に関する事項について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及</p>	<p>ェック、直接聴取や実地監査の実施、改善措置の指示などを一層推進したか。</p>	<p>6 平成28年から機構において、特定個人情報(マイナンバー)を取り扱うこととなることから、「特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン(行政機関等・地方公共団体等編)」(平成27年10月5日付け)に基づき、平成27年12月に特定個人情報の安全管理に関する基本方針を策定し、また平成27年12月に個人情報管理規程を改正した。更に具体的な措置として、保護管理者指示により、特定個人情報を扱うシステムの他システムからの分離及び施錠管理、特定個人情報の利用の制限等の対策を定めた。</p> <p>7 個人情報を含むファイル等は原則インターネットから隔離されたシステムで取り扱うよう運用を変更し、既存データを移行するとともに、個人情報を含むファイルのファイル毎の複雑なパスワードの設定を実施した。</p> <p>郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、委託先等から顧客情報関連事故報告を求めるとともに、実地監査を行い、必要に応じ改善指導等を行った。 (関連:「第2-2 提供するサービスの質の維持・向上」)</p> <p>(郵便貯金管理業務)</p> <p>1 委託先及び再委託先における取組 委託先では、店舗や貯金事務センターでの顧客情報の誤廃棄・紛失等を防止するため、平成27年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、顧客情報の適切な活用・管理ルールの徹底や基本動作の徹底を重要取組事項の一つと位置付け、顧客情報関係書類の集中保管、窓口端末機監査テープ等の伝送化、全直営店及び貯金事務センターのモニタリング、情報セキュリティ研修、事故防止のための強化月間の設定等を実施した。</p> <p>このうち、窓口端末機監査テープ等の伝送化は、窓口端末機等による取扱いを記録した監査テープの紛失・誤廃棄防止のため、当該記録を貯金事務計算センターに伝送し、郵便局等に電子記録媒体を残さないこととするものである。委託先では、平成24年度監査における機構の要請を踏まえ、伝送化を進めてきたところであるが、平成27年度に完了した。</p> <p>再委託先では、郵便局での誤廃棄・紛失を防止するため、顧客情報関係書類の集中保管、郵便局のモニタリング、週一回の研修及び四半期ごとの業務研究会等による研修、事故防止のための強化月間の設定等を実施した。更に、平成26年</p>	<p>えい等が発覚した場合に報告を徴して管理態勢の確認を行い、また、主に実地監査を通じ、適宜問題点の改善を求めたところである。その結果、顧客情報関連事故の発覚件数は、郵便貯金管理業務では前年度比40%の減少、簡易生命保険管理業務では前年度比16%の減少となった。</p> <p>これらにより、機構は、機構が保有する個人情報の保護に十二分に取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p><今後の課題> -</p> <p><その他事項> -</p>
--	--	---	--	--	--	--	--

		<p>もに、改善を求め る等の措置を講ず るよう再委託先に 求めることとす る。</p>	<p>びその履行を求め る等の措置を講ず るよう再委託先に 求めることとす る。</p>		<p>度の監査結果に基づき機構が行った指摘に対応して新たに以下の取組を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業活動終了後における営業情報資料の廃棄徹底を図るため、当該資料の使用・管理を定めるマニュアルについて記載内容の見直しを実施 ・ 管理者異動時における局内倉庫の点検を局点検項目として設定 <p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>(1) 委託先等における個人情報の保護管理</p> <p>機構は、委託先に対し、顧客情報に関連する事故は速やかに（小規模の誤廃棄事故は1か月ごとに）、また、態勢整備状況については半期ごとに報告を求め、顧客情報の管理状況を確認している。再委託先の事故については、委託先を通じて報告を求めているが、よりの確な指導を行うため、必要に応じ再委託先に直接聴取を行った。</p> <p>また、委託先及び再委託先に対する全ての実地監査先の店舗及び郵便局において、個人情報管理状況を監査した。</p> <p>これらの確認及び実地監査の結果を踏まえ、更に事故を減少させるため、以下の点について、再委託先に改善を求めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客情報を含む証拠書等の件名、保管期間、保管場所等を管理するための証拠書等管理システムの活用 <p>(2) 情報セキュリティ対策</p> <p>日本年金機構における個人情報流出事案等に見られる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえれば、顧客情報の管理の観点からも、サイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要である。</p> <p>委託先及び再委託先では、ウイルスチェック等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修、インシデント発生時の訓練等の取組を行っている。</p> <p>機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加え、実地監査を行った上で、委託先等に、高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等に留意しつつ、現行の情報システム及びその運用により、十分な安全性が確保されているか早急に点検の上、必要な対応を実施するよう求めた。</p> <p>3 取組の結果</p> <p>以上の取組を行った結果、平成 27 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は 25 件となり、平成 26 年</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>度発覚件数(42件)に比し、4割の減となった。</p> <p>(簡易生命保険管理業務)</p> <p>1 委託先及び再委託先における取組</p> <p>委託先においては、平成 27 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「情報管理の徹底」を重要項目の一つと位置付け、計画的かつ継続的な研修・指導により、顧客情報保護の重要性に対する意識の醸成を図っている。また、平成 27 年 6 月及び同年 11 月に「コンプライアンス重点取組月間」を設け、個人情報保護・顧客情報管理の重要性をテーマとした研修や顧客情報管理に関する点検を実施した。</p> <p>再委託先においては、平成 27 年度のコンプライアンス・プログラムにおいて、「顧客情報の保護」を重要項目の一つと位置付け、個人情報保護のための基本動作の徹底等の推進の取組を行った。また、週一回の研修、四半期ごとの業務研究会、四半期ごとの郵便局点検等を継続して実施し、個人情報保護の意識の醸成を図るとともに、基本動作の浸透に取り組んでいる。</p> <p>2 機構の委託先及び再委託先に対する取組</p> <p>委託先又は再委託先で顧客情報の漏えい等が発覚した場合には、不祥事故等取扱規程に基づいて直ちに又は全容が判明次第、委託先から報告を受けており、また、機構からの指示により、毎月、委託先から顧客情報の漏えい等の発覚状況等の報告を受けるとともに、半期ごと（平成 27 年 5 月及び平成 27 年 12 月）に顧客情報管理態勢について報告を受けた。</p> <p>機構では、委託先からの報告内容により委託先及び再委託先における取組状況等の確認を行うとともに、実地監査で当該取組の実施状況等の確認を行い、不適正な事案については、委託先又は再委託先に対して認識・改善策等の報告を求めなどの改善指導を行った。</p> <p>また、機構では、委託先に半期ごとの顧客情報管理態勢に関する報告を求めるとともに、平成 26 年度及び平成 27 年度上期の漏えい等の事案の内容について分析し、委託先・再委託先の周知・指導等をさらに徹底する必要があると認められた顧客情報記録媒体の誤送付及び社外紛失等について、当該事項の再発防止策及びその対応状況を報告書に記載するよう要請するとともに、平成 27 年度下期の実地監査において指導等が適切に行われていることを確認した。</p> <p>なお、日本年金機構における個人情報流出事案等にみられる近年のサイバー攻撃の脅威の増大を踏まえ、委託先等にお</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

				<p>いてもサイバー攻撃等に備えた情報セキュリティ対策の強化が必要であると考えられることから、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年 11 月に、委託先及び再委託先に対して情報セキュリティ態勢（高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等）についてヒアリングを行った上で同年 12 月に情報セキュリティ対策の強化を求めるとともに取組状況に係る報告を求める文書を発出。平成 28 年 1 月に報告を受領し、内容の確認を行った。</p> <p>おって、報告を受領した内容については、平成 28 年度の実地監査において対応状況を確認することとしている。</p> <p>3 取組結果</p> <p>平成 27 年度に発覚した顧客情報関連事故（郵便事故を除く。）は、43 件（平成 26 年度：51 件）と、平成 26 年度より約 16%減少している。</p> <p>この内、再委託先の件数は 39 件（平成 26 年度：41 件）と前年度から約 5%減少し、委託先の件数については 3 件（平成 26 年度：10 件）と前年度から 70%減少した（調査中 1 件）。</p>	
--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報
—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-4	災害等の不測の事態の発生への対処		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	
東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、リスク管理体制の充実を図ること。	(1) 機構における対処 東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、年1回以上その内容について検証する等、リスク管理体制の充実を図る。	(1) 機構における対処 東日本大震災の際の対応等を踏まえ、災害等の不測の事態が発生した場合においても、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務を適切に実行できるように、緊急時の対応マニュアルについて周知するとともに、その内容について年度内に1回検証し、必要に応じて、見直しを行うことにより、リスク管理体制の充実を図る。	<主な定量的指標> — <その他の指標> — <評価の視点> ● 災害等不測の事態が発生した場合のリスク管理体制が整備されているか。 ● 委託先・再委託先においても災害等不測の事態の発生への適切な監督を行っているか。	災害等の不測の事態の発生に備え、東日本大震災の発生等を踏まえ、平成23年度から、緊急時の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を定めている。この「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」において、毎年度、発生した緊急事態等の状況等を踏まえ検討を加え、これら計画を必要に応じて修正を行い、リスク管理体制の充実を図ることとしている。具体的には、機構に採用された職員等に「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」の説明をその都度実施している。 なお、平成28年2月には、地震災害等の不測の事態が発生した場合における具体的な避難方法をまとめた「災害時対応マニュアル」を作成し、全役職員に周知徹底した。また併せて、平成28年3月には、「東京防災」(平成27年9月東京都作成)を参考に、必要となる備蓄品の追加調達を行った。 また、新型インフルエンザ等の流行時の対応に万全を期すため、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン(平成26年3月31日新型インフルエンザ等及び鳥インフルエンザ等に関する関係省庁対策会議)」に基づき、平成26年8月に新型インフルエンザ等対策計画を制定しているが、この計画についても、引き続き新規採用時に職員に説明している。 平成27年9月には、「防災の日(9月1日)」の施策として、避難経路等確認訓練、事業者が提供する安否確認メールサービスによる安否確認訓練及び徒歩参集訓練等を実施した。また、11月には、内閣府(防災担当)及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、安否確認メールサービスによる安否確認訓練を実施した。更に12月には、入居ビルが実施する自衛消防訓練(震災訓練、避難訓練及び消火訓練)に参加した。	<評価と根拠> 【B】 機構は、政府の「首都直下地震の被害想定と対策について(最終報告)」に基づく「業務継続計画」の改正、「新型インフルエンザ等対応中央省庁業務継続ガイドライン」に基づく「新型インフルエンザ等対策計画」の制定等を行うとともに、全役職員に周知徹底している。また、各種の防災訓練等には積極的に参加するとともに、「災害時対応マニュアル」を新たに作成し、全役職員に周知徹底を図るなど、危機管理体制の更なる充実を図っている。また、平成25年度より、緊急時におけるメールを使用した全役職員の安否確認体制がとられている。 委託先・再委託先に対する取組としては、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」、「事業継続計画書」等の提出を求め、災害等の不測の事態の発生に対処する態勢及び訓	評価 B <評価に至った理由> 平成26年度に引き続き、緊急時(災害・インフルエンザ等)の対応マニュアルに相当する「緊急事態対応計画」及び「業務継続計画」を運用し、職員に対し、その周知・説明が行われている。また、「緊急事態対応計画」に定める緊急時連絡先一覧・非常参集要員、「業務継続計画」に定める優先業務要員・応援要員について毎年度(年2回)見直しが行われている。平成27年9月～12月にかけて、訓練も行われており、緊急時に対応できるような努力を行っていると言える。 委託先・再委託先に対しては、危機管理規程等の提出・報告の求め等を通じて、災害等の対応態勢について確認を行っている。また、委託先・再委託先において、訓練が行われていることも確認している。 よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。 <今後の課題> —	
また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の委託先においても災害等の不測の事態の発生	(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対	(2) 委託先における対処 委託先においても災害等の不測の事態の発生への対					

<p>への対処が図られるよう監督を行うこと。</p> <p>また、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務の再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう委託先を通じて監督を行うこと。</p>	<p>処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)①及び②の確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3)再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じての上記第2の2(1)①及び②に準じる確認等を行うとともに、改善を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>	<p>処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ上記第2の2(1)③の確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずることとする。</p> <p>(3)再委託先における対処 再委託先においても災害等の不測の事態の発生への対処が図られるよう、リスク管理体制について、必要に応じ、委託先を通じて、上記第2の2(1)③に準じる確認等を行うとともに、改善計画の策定及びその履行を求める等の措置を講ずるよう再委託先に求めることとする。</p>		<p>(郵便貯金管理業務) 郵便貯金管理業務においては、委託先の本社に対する監査において、コンティンジェンシー・プラン、災害発生時におけるマニュアル等についてヒアリングを行い、前回監査以降に改正があったものについて提出を求め、災害等の対応態勢について確認を行った。また、サイバーセキュリティインシデント発生時の社内の対応態勢についても、確認した。</p> <p>なお、委託先では、大規模災害に備えた年4回の定期的な訓練(通信訓練・安否確認訓練)に加えて、平成27年8月に全ての拠点で大規模災害発生時の初動対応に関する訓練を行った。</p> <p>(簡易生命保険管理業務) 簡易生命保険管理業務においては、委託先に対し、「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画書」並びに「情報システムにおける総合的緊急時対応計画」について報告を求め、委託先における災害等の対応態勢について確認を行っている。</p> <p>なお、委託先では、東日本大震災を踏まえ「事業継続計画書」等に基づき、人命尊重を第一義として、平時、有事に必要な態勢の整備、さらには首都直下型地震に備え、本社代替本部(近畿エリア本部)において、危機管理委員会及び各対策本部が行う初動対応等に必要な機能の支援又は必要に応じてその代替を行う態勢の整備等を行ってきた。また、平成27年度においては、本社機能が一時的に停止した場合等を想定した訓練を27年9月、12月、28年1月、3月と重ねて実施し、災害等の対応態勢の強化を図った。</p> <p>[再委託先における対処] 郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務においては、それぞれ、委託先を通じて、再委託先に対して「危機管理規程」、「危機管理マニュアル」及び「事業継続計画」について報告を求め、再委託先における災害等の対応態勢について確認を行った。また、サイバーセキュリティインシデント発生時の社内の対応態勢についても、確認した。</p> <p>なお、再委託先では、平成27年5月に日本郵政グループ各社が連携した近畿地方の本社バックアップ機能に関する訓練を行った。</p>	<p>練の実施状況について報告を徴し、災害時の対応態勢を確認した。</p> <p>これらにより、機構は、災害等の不測の事態の発生への対処について、継続的かつ効果的な対策を適切に講じたものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p><その他事項> —</p>
---	---	---	--	--	---	----------------------------

4. その他参考情報

—

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4—5	内部統制の充実・強化		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価								
	中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
					業務実績	自己評価	評価	
	法令等を遵守しつつ業務を行い、機構に期待される役割を十全かつ適切に果たしていくため、「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)及び政策評価・独立行政法人評価委員会が公表した総務省所管独立行政法人の業務の実績に関する評価の結果等についての意見(平成22年12月22日付け政委第34号及び平成23年12月9日付け政委第28号)を踏まえ、今後も日常的なモニタリング、監事監査、内部監査等を通じて定期的又は随時に内部統制の独立	法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。 ① 統制環境の整備	法令等を遵守しつつ業務を行い、機構のミッションを有効かつ効率的に果たすため、「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)等を踏まえ、特に次の点に留意の上、内部統制の充実・強化を図る。 ① 統制環境の整備	<p><主な定量的指標> —</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ●「独立行政法人における内部統制と評価について」(平成22年3月23日独立行政法人における内部統制と評価に関する研究会)等を踏まえ、内部統制の充実・強化がなされているか。 ・組織規模特性に見合った適正な内部統制機能の整備が継続されているか。 ・内部統制と監事監査との連携状況</p>	<p>1 組織権限規程(平成19年10月1日規程第2号)により、職責と権限を明確にするなど統制環境を整備しているほか、理事長が業務全般について報告を受け、遂行状況をモニタリングした上で、必要な指示を直接行っている。さらに、役員会(年度計画等、所定の審議案件が付議された月に開催)及び役員懇談(機構の業務のうち重要事項についての役員への報告及び意見交換を行うため毎月開催)、月例業務報告会議(各課の主要業務の進捗状況、及び今後の予定の報告等を行うため毎月開催。理事長指示により平成23年11月から実施。)及び幹部ミーティング(主要業務の週間スケジュール</p>	<p><評価と根拠> 【A】 内部統制の整備に当たって、内部統制に関する行政管理局通知に基づき業務方法書に基づき記載された事項について、内部規程類において具体化されている。内部統制の充実・強化については、総じて理事長主導の下、業務全般について必要なモニタリング体制が整備・拡充され、リスク管理体制についても、重層的な措置をとることにより各種リスクの軽減のための体制がとられているほか、実務においては、職員が業務を行うに当たり、決められた事項を遺漏なく適正・的確に実行できるよう、事務処理マニュアルの見直し・作成、引継書による引継ぎを徹底させている。加えて、機構は、部外講師を招いての業務に資する研修の実施、ワークライフバランスの充実や女性職員の管理者登</p>	<p>評価 B</p> <p><評価に至った理由> 中期計画に定められた6つの項目に留意しつつ、適切な規模のICTの利用環境を整備しつつ、前年度に引き続き全体として内部統制の充実・強化が図られている。 なお、監事による監査報告においても、内部統制システムは継続的な改善が図られている旨報告されている。 また、内部監査と監事監査の連携については、監事が内部監査の結果を把握し、必要な対応がとられる等、連携が図られていると認められる。 よって、中期計画における所期の目標を達成していると認められる。</p> <p><今後の課題> —</p> <p><その他事項> —</p>	

<p>的評価を実施し、内部統制の更なる充実・強化を図っていくこと。</p>	<p>② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応</p>	<p>② 機構のミッション等の達成を阻害するリスクの識別、評価及び対応</p>		<p>の報告等を行うため毎週開催)において、理事長と関係役職員の間及び役職員相互間で情報を共有するとともに、都度の理事長訓示等により理事長の方針及び指示の徹底を図るなど、理事長がリーダーシップを発揮できる環境が整備されており、また、実際にリーダーシップが発揮されている。</p> <p>2 リスク管理については、リスク管理規程(平成19年11月15日規程第28号)に基づき、機構の全ての業務について、内在するリスクの洗い出し、その評価、リスク制御対策の検討を行い、かつ、機構として管理すべきリスクの特定を行った上で、リスク管理シートを作成し、同シートに基づきリスク制御対策を適切に講じることにより、リスク発生の防止及び発生した場合の早期発見に努めている。</p> <p>リスク管理シートについては、平成28年3月に機構の全ての業務について見直しを行い(計13件)、リスク発生防止の強化を図った。</p> <p>なお、リスク管理シートに定めた112のリスク事象のうち83を、法令等違反、お客様対応等優先的に対応すべき管理リスクとして特定し、特に管理の徹底を図っている。</p> <p>また、リスク対応計画及び同計画に基づく平成27年度のリスク対応重点施策を推進するとともに、総務省作成の「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」(平成16年9月14日総務省行政管理局作成)の一部改正(平成27年8月25日)に伴い、平成27年9月に当機構の個人情報管理規程を改正(平成27年9月30日施行)し、保有個人情報に関するリスクへの体制を整備するなど、万全を期しているところである。</p> <p>なお、担当者限りの文書は机上に放置せず、引き出しのキャビネットに保管・施錠して厳重に管理するとともに、ビル管理・保守等で外部の者が機構内に立ち入る際には、夜間・休日を含めて必ず職員が立ち会うなど、防犯面でのリスク管理も十分に行っている。</p> <p>[自然災害等に関するリスクへの対応]</p> <p>緊急事態に関するリスクへの対応として、「緊急事態対応計画」、「業務継続計画」、「災害時対応マニュアル」及び「新型インフルエンザ等対策計画」を定めているところ。平成28年2月には「災害時対応マニュアル」を作成し、全役職員に周知徹底した。また併せて、平成28年3月には、「東京防災」(平成27年9月東京都作成)を参考に、必要となる備蓄品の追加調達を行った。</p> <p>平成27年9月には、「防災の日(9月1日)」の施策とし</p>	<p>用、育児・出産に配慮した勤務形態の実施、など、男女を問わずすべての職員の能力を最大限発揮できる業務運営を推進している。</p> <p>また、内部監査担当は、平成27年度に計6回の監査を実施した。改善・留意を要する事項は理事長に提出され、都度適切な対応がなされている。さらに監事は、内部統制システムの整備状況を重点監査項目の一つとして監査を実施した。なお、内部監査担当と監事は、職員の監査面談の協働実施、内部監査の計画・実施時の意見交換や結果の詳細な報告を行う等、十分な連携が図られている。</p> <p>なお、平成27年度の内部統制の整備状況については、28年3月から内部監査を実施し、28年5月に内部統制委員会に報告されている。</p> <p>監事は、役員会、役員懇談、契約監視委員会、内部統制委員会、リスク管理委員会等の重要な会議に出席するとともに、管理者から業務の報告の聴取、理事長決裁文書等の事後査閲をしている。また、独立行政法人通則法第19条第6項に規定の主務大臣への提出書類の調査を実施するとともに、理事長等との意見交換は、四半期に1回実施、監事が監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等についても随時に意見交換を行っている。</p> <p>これらにより、機構は、内</p>	
---------------------------------------	---	---	--	---	--	--

		<p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p>	<p>④ 重要な情報の識別、処理及び伝達に係る態勢の整備</p> <p>⑤ モニタリング態勢の整備</p>	<p>て、避難経路等確認訓練、契約事業者が提供する安否確認メールサービスによる安否確認訓練及び徒歩参集訓練等を実施した。また、11月には内閣府（防災担当）及び気象庁主催の緊急地震速報訓練に参加するとともに、安否確認メールサービスによる安否確認訓練を実施した。更に12月には、入居ビルが実施する自衛消防訓練（震災訓練及び避難訓練）に参加するなど、各種訓練を通して防災意識、災害時の業務運行の確保を徹底させた。</p> <p>3 理事長は、法令等遵守規程（平成19年11月15日規程第27号）等の各種の規程を整備しているほか、マネジメントの単位ごとのアクションプランとして、機構では、年度計画において、郵便貯金管理業務及び簡易生命保険管理業務ごとに業務運営に関する計画を速やかに策定している。さらに、規程、手続等に則って事務を正確に遂行させること並びに、事務引継ぎの漏れによる事故防止を図ることを目的に、理事長の指示により、当機構のミッション遂行のための重要なツールとして、平成24年7月から各種事務の処理方法をマニュアル化[事務処理マニュアル]し、定期的に見直している。</p> <p>また、独立行政法人通則法の一部改正（平成27年4月施行）及びこれらに伴う総務省要請（「独立行政法人の業務の適正を確保するための体制等の整備について」（平成26年12月25日総務省情報流通行政局郵政行政部貯金保険課））に対応し、要請のあった内部統制システムの整備に関する事項を業務方法書への記載その他、実施のために必要となる規程類の制定・一部改正を平成27年4月に施行し、これに基づく内部統制の推進を図っている。具体的には、改正業務方法書（平成27年4月変更認可）に記載の内部統制の推進に関する規程を整備するため、内部統制の推進に関する規程を制定（平成27年4月）、機構法又は他の法令に適合することを確保するための体制その他機構の業務の適正を確保するための体制の整備について定めた。これに基づき、平成28年1月には、役職員を対象に内部統制推進研修を実施、平成28年3月には内部統制委員会を開催。なお、平成28年5月開催の内部統制委員会では、平成27年度の内部統制の推進状況を議題とした。</p> <p>また、同規程に基づき、内部統制の推進に関する事項の監査を実施（平成28年度に継続）している。</p> <p>4 役員会、役員懇談、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、理事長と関係役職員との間での情報共有及び意思疎通を十分図るとともに、部を横断した部長・課長の連絡</p>	<p>部統制の充実・強化に十二分に取り組んだものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	
--	--	---	---	--	--	--

		⑥ ICTの利用 環境の整備等	⑥ ICTの利用 環境の整備等	<p>会議及び各部・各課の連絡会議を毎週及び適時に開催し、円滑に法人のミッション等に関する周知徹底等を行っている。</p> <p>また、機構内に構築しているLANを利用した情報の共有化も図っており、役職員に対して必要な情報を即時に伝達できる仕組みと、全役職員が必要な情報にいつでもアクセスできる環境を整備している。</p> <p>さらに、理事長指示、内部規程等の改正等があった場合、その都度電子メールにより役職員に周知を行っている。</p> <p>5 業務の有効性・効率性や資産の保全、財務報告の信頼性を点検するとともに内部統制の有効性を監視するために、年度計画の進捗状況管理や業務改善等の通常の業務に組み込まれて行われる日常的モニタリングを実施した。</p> <p>なお、日常的モニタリングにより内部統制上の問題や課題が明らかになった場合には、理事長、理事、監事への報告を含め、問題の程度に応じた報告を適時、適切に行い、必要に応じて再発防止策等の策定やフォローアップにより内部統制の充実強化を図っている。</p> <p>理事長は日常的に年度計画等の遂行状況についての報告を受け、モニタリングした上で、その結果を確認し、次の業務改善に反映させるなど必要な指示を行っている。また、理事長は、役員会、役員懇談、月例業務報告会議及び幹部ミーティングにおいて、内部統制の現状把握や改善点の把握を行い、また内部監査結果等も踏まえ、方針及び指示の徹底を図り、次の業務改善に反映させるなどPDCAサイクルを徹底させている。</p> <p>なお、上記会議において、契約の取組についても報告を受け、契約事務の適正性、進捗状況等について確認等している（契約の取組状況の詳細については、「第1-2 業務経費等の削減」を参照。）。</p> <p>[具体的な事例]</p> <p>① 平成26年度業績評価において主務大臣から指摘のあった事項について、平成27年9月期、12月期、平成28年3月期の3回、フォローアップを行い、理事長主導の下、是正に向けた進捗の管理を徹底させた。</p> <p>② 各部署で作成する事務処理マニュアルについて、平成27年4月期、7月期及び8月期の定期異動期及び理事長と新入職員との面談を受けて12月期にも、前任者と後任者の事務引継ぎが円滑に行われるよう、新規マニュアルの追加や充実を徹底した。また、異動後の浸透状況についても、採用職員と面談するなどし、理解の状況を確認するとともに</p>		
--	--	--------------------	--------------------	--	--	--

				<p>に、業務運営方針を徹底させた。</p> <p>③ 異動期の事務引継ぎについて、平成 26 年 4 月期から前任者と後任者の両方が押印するなどの責任の明確化を図った事務引継書の様式を試行的に採用し、管理者に報告させる体制を整え、実施状況を検証し、平成 27 年 4 月期の人事異動から本格実施を開始した。</p> <p>なお、平成 27 年度の役員の異動（理事・監事）に伴う引継ぎに当たっては、理事長自らが引き継ぎ書のチェックを行い、円滑かつ遺漏のない引継ぎを実施した。</p> <p>④ 国、他の独立行政法人、日本郵政グループにおける役職員の株式取引規制の状況を調査し、日本郵政グループ各社の株式上場（平成 27 年 11 月 4 日）に当たり、理事長名により全役職員に対して日本郵政グループ各社の株式取引の原則自粛を通知した。追って、機構役職員による株式取引等に係る諸注意事項を指導するため、「インサイダー取引規制に関する研修」を実施した。</p> <p>⑤ 内部監査結果を踏まえ、インターネットバンキングの利用における不正防止及び事故防止を強化するため、内規を改正した。</p> <p>6 さらに、年度当初及び年始に機会を捉えて理事長から全役職員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成 27 年 8 月までに機構に着任した新規採用職員を対象に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</p> <p>7 ICTの利用については、LAN等の業務上必要なICT環境を整備しており、全職員にLAN端末を配備して、情報セキュリティの確保や個人情報等の保護に留意しつつ、業務の効率的な遂行に活用している。</p> <p>ICTの統制に関しては、情報セキュリティ管理規程、個人情報管理規程、法人文書管理規則等を定めてICTの適正な利用のための統制環境を整備しているほか、情報セキュリティ点検を実施して統制環境の実効性確保に努めている。また、全職員を対象として情報セキュリティ研修を実施してセキュリティ意識の高揚を図っている。</p> <p>特に、情報セキュリティ及び個人情報保護に関しては、平成 27 年度に体制、対策等を大幅に強化し（前述）、CSIRTの設立、外部の専門家の活用など、インシデント発生時の内部統制についても万全を期している。</p>		
--	--	--	--	---	--	--

					<p>なお、職員の採用時には、個人情報等の保護を徹底すること等を目的とした情報管理マニュアルを配布し、研修を実施している。</p> <p>8 上記のほか、役職員の業務に関連する社会的な動向等の視野を広め、当機構の社会的役割についての認識を深めるため、理事長自らのイニシアティブにより、平成 24 年度から多様な分野の専門家による講義を行っている(平成 27 年度計 6 回)。</p> <p>また、育児期の職員が時間短縮勤務を活用しているほか、出産前の女性の体調に配慮した業務分担の見直しや、女性管理職の登用を進めるなど(女性管理職比率 10%)、ワークライフバランスの確保や女性活躍等の政策的課題に対応した内部統制の体制を構築している。</p> <p>[内部監査及び監事監査]</p> <p>1 内部監査担当部門は、内部監査規程(平成 19 年 10 月 1 日規程第 10 号)、平成 26 年度内部監査計画等に基づき、内部統制に関する取組状況、法令等遵守推進状況、リスク管理状況、情報セキュリティ対策実施状況、法人文書管理状況、保有個人情報管理状況、危機管理態勢の整備状況等について、内部監査(定期監査 3 回及びフォローアップ監査 3 回)を実施した(平成 26 年度から継続したもの及び平成 28 年度に継続したものを含む)。</p> <p>具体的には、</p> <p>① 平成 26 年度第 2 回定期監査(平成 26 年度から継続。平成 27 年 6 月 23 日報告): テーマ監査(情報セキュリティ対策規程等の政府統一基準への準拠性の検証、財務省予算執行調査指摘事項の検証等)</p> <p>② 平成 27 年度第 1 回定期監査(平成 28 年 2 月 23 日報告): リスクアプローチ監査(内部統制取組状況、法令等遵守推進状況、リスク管理状況、情報セキュリティ対策等)</p> <p>③ 平成 27 年度第 2 回定期監査(平成 28 年度に継続): テーマ監査(機構の情報セキュ強化策の推進状況、事務所の移転等)</p> <p>④ 平成 26 年度第 1 回定期監査に係るフォローアップ監査(平成 27 年 6 月 23 日報告)</p> <p>⑤ 平成 26 年度第 2 回定期監査に係るフォローアップ監査(平成 28 年 2 月 23 日報告)</p> <p>⑥ 平成 26 年度第 2 回定期監査に係るフォローアップ監査(平成 28 年度に継続)</p> <p>である。</p> <p>内部監査の実施に当たっては、実効性のある監査とするた</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>め、管理リスクについて網羅的に監査するとともに、潜在的なリスクの高い事項や発生した場合の影響が大きい事項に係る犯罪・重大事故の防止等に重点を置いたほか、機構の諸規程・諸手続について、内容の妥当性、規定漏れの有無等を検証した。また、内部監査の監査項目や監査手法について監事と意見交換を行うなど監事との連携も十分図った。</p> <p>内部監査の結果を踏まえ、改善を要すべき事項、今後留意すべき事項等について取りまとめた報告書は都度、理事長に提出され、その後適切な対応がとられている。また、理事長から監事に対し、当該報告書の写しを送付している。</p> <p>また、平成 27 年 4 月 30 日制定の内部統制の推進に関する規程に基づき、内部統制の推進に関する事項の監査を実施（平成 28 年度に継続）している。</p> <p>なお、内部監査担当部門は、日常的なモニタリングとして、契約、支出決定等の会計関係の全ての起案文書の回議を受けて、事前に内容を確認している。</p> <p>2 監事は、平成 27 年度監事監査計画等に基づき、機構における内部統制システム（統制環境及びリスク管理体制を含む。）の整備の状況を重点監査項目の一つとし、独立行政法人の監事機能の強化が図られた環境を念頭に置いて、監査を実施した。</p> <p>具体的には、理事長によるマネジメントにより内部統制が十分に確立されているか、リスク管理が適切に行われているか、その結果として業務が適正かつ効率的に執行されているか等の観点から、監査の実効性を高めるために次の事項に取り組み、実情や課題の把握に努めた。</p> <p>① 業務の執行状況を聴取・把握するため、役員会、役員懇談、契約監視委員会、内部統制委員会、リスク管理委員会、月例業務報告会議、幹部ミーティング等の定例会合に出席した。</p> <p>② 独立行政法人通則法(平成 11 年法律第 103 号)第 19 条第 6 項に規定された主務大臣への提出書類を調査した。</p> <p>③ 業務の執行状況や課題を把握するため、全ての理事長決裁文書を事後査閲した。</p> <p>④ 業務の執行状況や課題を把握するため、内部監査報告書、各種点検結果報告、機構内及び委託先等からのリスク発生報告、機構内及び委託先等からの顧客苦情報告、業務委託先等からの各種報告、業務委託先等への実地監査結果報告書、理事長の出張・視察報告等の主要な報告文書を閲覧した。</p> <p>⑤ 機構が委託先等に対して行う実地監査について、監査状</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>況自体を観察するとともに、委託業務実施状況を把握するために委託先等の同意を得て同行した。平成 27 年度においては、委託先等各社の本社に加え、委託先ゆうちょ銀行の 1 貯金事務センター、2 営業所、委託先かんぽ生命保険の 2 サービスセンター、1 支店、再委託先日本郵便の 6 支社、6 郵便局に同行した。</p> <p>⑥ 職員に対する監査面談を内部監査部門と協働して実施した。また、業務執行状況の実情を把握するため、職員に対するヒアリングを必要に応じて随時実施した。監査やヒアリングの過程において把握した機構及び委託先等における課題等については、その都度助言や注意喚起を行った。</p> <p>⑦ 内部監査部門との連携においては、内部監査計画策定、内部監査実施通知に際して意見交換を行い、内部監査結果の詳細な報告を受ける等連携を強化した。</p> <p>⑧ 会計監査人との連携においては、監査計画、監査結果に加え、監査経過についても報告を受けて意見交換を行い、監事からは監事監査計画を提供して連携を深めた。</p> <p>⑨ 理事長・理事とは、職務執行状況を把握するとともに業務環境認識を共有するため、四半期毎に定期的会合を実施して意見交換を行った。また、監事が監査の過程において把握した機構及び委託先等における課題等については、理事長・理事との面談及び役員等による定例会合においても随時に意見交換を行った。</p> <p>また、監事は監査業務の充実を図るべく、総務省、会計検査院や外部団体等の開催するセミナー等に積極的に参加し、研鑽に努めている。</p> <p>なお、総務省からの「独立行政法人の監事の機能強化に伴う措置について」（平成 27 年 1 月 8 日総情貯第 9 号）要請文書に基づき、平成 27 年 4 月 1 日付で職員 1 名が監事補助者として任命されており、監事を補佐する体制が整備されている。</p> <p>3 監事は監査の結果、内部統制システムの整備及び運用の状況について相当であることを確認し、独立行政法人通則法（平成 11 年法律第 103 号）第 19 条第 4 項及び第 38 条第 2 項の規定に基づく監査報告として提出した。</p> <p>なお、上記監査報告においては、「内部統制システムに関する業務方法書の記載内容は相当であると認められます。また、内部統制システムに関する理事長の職務の執行について、指摘すべき重大な事項は認められません。」と記載され</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>ている。</p> <p>4 理事長は、監事の監査、内部監査、各種点検のモニタリング等の結果報告を受けるとともに、役員会、役員懇談、月例業務報告会議及び幹部ミーティングの場などを通じて、内部統制の現状を的確に把握することで、内部統制の充実・強化を図るべき事項を検証の上、リスク管理項目・対策の見直し、法令等遵守推進施策の策定等、必要な措置を講じている。また、リスクに対してより計画的に対応するため、リスク対応計画に基づき、平成 27 年度に実施すべきリスク対応重点施策を策定(平成 27 年 3 月)して取り組んだ。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報							
—							

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4-6	情報セキュリティ対策の推進		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報)

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	理由
セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進すること。	セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。	セキュリティ対策に係る政府の方針を踏まえ、情報セキュリティポリシーの見直し、職員の教育・訓練の実施、遵守状況の把握等、適切な情報セキュリティ対策を推進する。	<p><主な定量的指標> —</p> <p><その他の指標> —</p> <p><評価の視点> ●政府のセキュリティ方針を踏まえ、適切な情報セキュリティ対策を推進しているか。</p>	<p>情報セキュリティについては、総務省からの要請により、また、理事長指示、機構自らの内部監査等による検証、点検により、間断なく見直しをしているところである。</p> <p>平成 27 年度は日本年金機構の情報漏えい問題等が生じたため、情報セキュリティ対策を計画的かつ抜本的に改善する観点から、平成 27 年 9 月に主要な強化策を整理するなどして順次推進した。具体的に実施した対策は以下の通り。</p> <ol style="list-style-type: none"> 総務省要請に基づく施策として、以下を実施。 <ul style="list-style-type: none"> 不審メールへの対応等の情報セキュリティ対策、個人情報の安全確保について役職員に周知（平成 27 年 6 月） 実行形式の拡張子を持つファイルのメールでの送受信を遮断するよう設定（平成 27 年 12 月） 情報セキュリティインシデント手順の整備（平成 27 年 12 月） マイナンバー導入に伴う情報セキュリティ対策として、政府方針を踏まえて以下を実施。 <ul style="list-style-type: none"> マイナンバーに対応した個人情報管理規程の改正（平成 27 年 12 月） 上記規程改正を踏まえ、マイナンバー事務取扱者の指定（平成 27 年 12 月）を行うとともに、役職員のマイナンバー等の適正な取扱いを定める（総務部）保護管理者指示を发出。（平成 28 年 3 月） 平成 27 年 6 月の日本年金機構の情報漏えい及びこれを踏まえて策定された、「独立行政法人等の保有する個人情報の適切な管理のための措置に関する指針」（平成 16 年 9 月 	<p><評価と根拠> 【A】 情報セキュリティ対策の重要性に鑑み、機構内部での検証、全職員を対象とした四半期毎のセキュリティ対策の実施状況の点検、研修による意識の啓発等に加え、平成 27 年度は、日本年金機構の情報漏えい等を踏まえた情報セキュリティ対策を講じ、情報セキュリティの強化を図った。</p> <p>日本年金機構の情報漏えいについては、これを契機として情報セキュリティの重要性の一層の増大とともに情報セキュリティに求められる適切な対応の質・量に変化しており、適切な対応を早急に行う難易度が高まっている中で、政府から要請のあった対策を超えて、厚生労働省の委員会やサイバーセキュリティ戦略本部が指摘する情報セキュリティレベルの条件を単年度で満たしたことは、日本年金機構が当該対策に 3 か年を要す</p>	<p>評価 A</p> <p><評価に至った理由> 平成 26 年度に引き続き、政府のセキュリティ方針を踏まえた規程類の改正、職員の意識啓発等が行われるなど、適切な情報セキュリティ対策が推進されていると認められる。</p> <p>また、日本年金機構の情報漏えい等により情報セキュリティの重要性が一層増大し、適切な対応を早急に行う必要が生じる中で、機構は政府からの要請を踏まえた対策のみならず、「日本年金機構における個人情報流出事案に関する原因究明調査結果」（平成 27 年 8 月 20 日サイバーセキュリティ戦略本部）、「検証報告書」（平成 27 年 8 月 21 日 日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案検証委員会）等における指摘事項に対応した取組（既存のものも含め電子ファイルのパスワードを複雑化したものに再設定する等のルール策定と厳格な管理等の徹底、情報セキュリティ顧問の委嘱及び情報セキュリティ顧問を含めた体制の CSIRT の設置等）を行い、一般に求められる以上の情報セキュリティレベルを達成した。</p>	

				<p>14日 総務省行政管理局長通知)に沿って、個人情報を含む一定のファイルについて、一定量以上の情報がダウンロードされた場合に警告するソフトウェアを導入(平成 28 年 3 月)</p> <p>4 平成 27 年 6 月の日本年金機構の情報漏えい及びこれを踏まえて策定された「日本年金機構における個人情報流出事案に関する原因究明調査結果」(平成 27 年 8 月 20 日 サイバーセキュリティ戦略本部)、「検証報告書」(平成 27 年 8 月 21 日 日本年金機構における不正アクセスによる情報流出事案検証委員会)及び「サイバーセキュリティ戦略本部長から厚生労働大臣に対する、サイバーセキュリティ基本法第 27 条第 3 項に基づく勧告」(平成 27 年 9 月 11 日)における指摘事項について、機構独自の判断として指摘の趣旨を満たすよう対応することとし、以下を実施した。</p> <p>(組織・運営面の改善)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ CSIRT の設置 (平成 27 年 12 月) ・ 電子ファイルのパスワードの複雑化等のルール化 (平成 27 年 9 月～平成 28 年 2 月) ・ 共有フォルダ内のフォルダの管理の厳格化(平成 28 年 3 月) ・ 不要なアカウントをチェック・削除、規定化(平成 28 年 3 月) ・ ゼロディ攻撃が連続した際のソフトの利用見直し方を策定(平成 28 年 3 月) ・ 添付ファイルの取り扱いを厳密化(平成 28 年 3 月) ・ サーバの管理者アカウントのパスワードを定期的に変更 ・ 情報セキュリティ顧問の助言により情報セキュリティインシデント手順を改正 (平成 28 年 2 月) <p>(専門家の知見の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報セキュリティ等に関する助言・支援を得るため、情報セキュリティ顧問を委嘱 (平成 27 年 12 月) ・ 第三者 (委託等) によるペネトレーションテスト (平成 28 年 3 月実施・報告) ・ 機構が実施予定の主要な強化策について、専門家から意見聴取(平成 27 年 12 月) <p>(技術・システム上の措置)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報を含むファイルの外部対策の抜本的強化 (平成 28 年 2 月完了) (平成 28 年 3 月 情報管理マニュアル改正) ・ マルウェア対策 (内部対策) を導入 (平成 28 年 3 月) 	<p>るとしていることと比較しても高く評価できる。</p> <p>また、それ以外の対策についても、例えば公開メールアドレスを通じた内部システムへの攻撃を根本的に困難とする対策は、独自の創意工夫によるものであり、個人情報を含むファイルの外部対策の抜本的強化とあわせて、情報漏えい対策を質的に大きく前進させるものと認められる。</p> <p>全体を通じて、政府の要請を満たすことが適切な情報セキュリティレベルの基準と考えられる中で、これを上回る対策を講じてきており、システムや運用上の対策のみならず、研修・訓練の回数についても例年を上回り頻度高く取り組んでいるところである。</p> <p>これらにより、機構は、情報セキュリティについて、中期目標策定当初に想定した目標を大きく上回る成果が得られていると認められるとともに、初期の想定よりも適時適切な情報セキュリティ対策の難易度が高くなっている中で、これを適確に推進したものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	<p>なお、これらの取組を行うにあたって、一般管理費及び業務経費の合計額(人件費等を除く)は 1-2 で言及したとおり順調に削減されている。このように、全体のコストの増大を招かずに情報セキュリティレベルを高くした点は、機構の創意工夫が認められるところである。</p> <p>よって、中期計画における所期の目標を上回る成果が得られていると認められる。</p>
--	--	--	--	--	---	--

				<ul style="list-style-type: none"> 「高度サイバー攻撃対処のためのリスク評価のガイドライン」(平成26年6月25日 情報セキュリティ対策推進室 会議策定)での対策と同等の多重防御の実施(システム上の不足部分を改善(5種類)) <p>(研修・訓練・点検)</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護・情報セキュリティ研修(平成28年1月) 情報セキュリティマネジメント研修(平成27年12月) 標的型攻撃メールの模擬演習(6月以降毎月実施) <p>5 上記4に加え、さらにの機構独自の施策として以下を実施。</p> <p>(組織・運営面の改善)</p> <ul style="list-style-type: none"> 退庁時のパソコン電源オフのチェック体制の整備(平成27年12月) 委託先等の外部機関とのメール送受信における情報セキュリティ対策の高度化(平成27年12月) ランサムウェア対策の強化(平成27年12月) LANのバックアップデータを外部保管することについて検討を開始(平成28年6月現在、外部保管することで準備中)。 サイバー攻撃によるシステムの障害・事故等発生時の連絡体制の整備(平成27年4月、7月) 不審メールへ着信時の対応について、役職員一人一人に注意喚起の上、役職員全員に一斉周知(平成27年6月) 役職員にマイナンバー取扱いに係る案内文を周知。(平成28年3月) <p>(技術・システム上の措置)</p> <ul style="list-style-type: none"> 公開メールアドレスを通じた攻撃への対策の抜本的改善(平成27年10月) 役職員のパソコンのログイン方法の抜本的高度化(平成28年3月) ログ管理ソフトを導入(平成27年10月) 実行ファイル確認方法の改善(平成27年12月) <p>(研修・訓練・点検)</p> <ul style="list-style-type: none"> 役職員研修「マイナンバー制度の概要と最新動向」(平成27年9月) 役職員研修「企業を取り巻く情報セキュリティの現状」(平成27年10月) CSIRT 基礎/インシデント対応実習(平成28年2月～3 	
--	--	--	--	--	--

				<p>月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 情報システム管理者研修 (平成 27 年 12 月 情報システムに従事する職員対象) ・ 情報セキュリティ点検・個人情報保護点検 (平成 27 年 7 月、10 月平成 28 年 1 月、4 月の四半期毎。点検結果は総括責任者である理事に報告し、その後、理事から理事長及び監事に対して報告。) ・ CSIRT による机上シミュレーション (平成 28 年 3 月) <p>(専門家の知見の活用)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ウィルス、不正プログラムがローカル環境で無いことを確認するとともに、メール送受信、公開 HP サービスについても、システム委託会社において、混入・配信が無いことを調査、確認(平成 27 年 6 月) <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員あてに送付された不審メール (フィッシング) をマニュアルに基づき情報セキュリティ担当に連絡。情報セキュリティ顧問への連絡、削除等を実施 (平成 28 年 2 月) ・ 委託先等における情報セキュリティ対策の遵守状況の監査等 <p>6 郵便貯金管理業務</p> <p>委託先及び再委託先では、ウイルスチェック等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修、インシデント発生時の訓練等の取組を行っている。</p> <p>機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項目に加え、実地監査を行った上で、委託先等に、高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等に留意しつつ、現行の情報システム及びその運用により、十分な安全性が確保されているか早急に点検の上、必要な対応を実施するよう求めた。</p> <p>7 簡易生命保険管理業務</p> <p>委託先及び再委託先では、社外あてメールの添付ファイルに自動的にパスワードを設定する仕組みの導入等のシステム的な対応の強化、顧客情報の適正な管理の徹底、社員研修等の取組を行っている。</p> <p>機構では、情報セキュリティ確保の重要性・緊急性を踏まえ、平成 27 年度から新たに情報セキュリティ対策を監査項</p>	
--	--	--	--	---	--

					<p>目に加えて実地監査を行うとともに、同年 11 月に委託先及び再委託先に対して情報セキュリティ態勢（高度サイバー攻撃への対応策、情報システムにおける顧客情報の管理、人材育成、インシデント発生時の体制、第三者監査等）についてヒアリングを行うとともに、委託先及び再委託先における情報セキュリティの安全性確保の取組状況について報告を求め、内容の確認を行った。</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

4. その他参考情報							
—							

1. 当事務及び事業に関する基本情報			
4—8	その他（環境への配慮・業務改善のためのイニシアティブ）		
当該項目の重要度、難易度	—	関連する政策評価・行政事業レビュー	—

2. 主要な経年データ								
評価対象となる指標	達成目標	基準値 (前中期目標期間最終年度値等)	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	(参考情報) 当該年度までの累積値等、必要な情報
環境物品等の調達率	全ての特定調達品目について環境物品等の調達率 100%	全ての品目について達成 ※23年度実績	全ての品目について達成	全ての品目について達成	全ての品目について達成	全ての品目について達成		
温室効果ガス排出量	25年度から28年度までの総排出量の平均を24年度実績以下とする。	24 t ※24年度実績	24 t	21 t	21 t	22 t		
用紙使用枚数	平成24年度の使用量を基準として、平成25～28年度までの平均使用量を増加させない。	776,000枚 ※24年度実績	776,000枚	775,000枚	682,500枚	563,000枚		

3. 各事業年度の業務に係る目標、計画、業務実績、年度評価に係る自己評価及び主務大臣による評価							
中期目標	中期計画	年度計画	主な評価指標	法人の業務実績・自己評価		主務大臣による評価	
				業務実績	自己評価	評価	環境への配慮
業務の運営に当たって、環境保全の観点から環境に与える影響に配慮し、適切な対応を図るよう努めること。	環境保全の観点から、環境に与える影響に配慮した業務運営を行う。	環境への負荷の低減に資する原材料・部品を利用している物品等の調達の推進を盛り込んだ「環境物品等の調達を図るための方針」及び温室効果ガスの排出削減等を盛り込んだ「独立行政法人郵便貯金・簡易生命保管管理機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実	<p><主な定量的指標></p> <ul style="list-style-type: none"> 環境物品等の調達率 温室効果ガス排出量 用紙使用枚数 <p><その他の指標></p> <p>—</p> <p><評価の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 環境保全の観点から環境に与える影響に配慮した業務運営が行われているか。 ● 役職員の業務改善のためのイニシアティブは機能しているか。 	<p>1 環境に配慮した物品及びサービスの調達の推進</p> <p>国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成12年法律第100号）第7条第1項の規定に基づき、平成27年度においても昨年同様に「環境物品等の調達の推進を図るための方針」において、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」（平成13年2月2日閣議決定）に定める特定調達品目ごとの調達目標を定め、ホームページで公表している。当該方針に基づき、達成に向けて取り組んだ結果、全ての特定調達品目について目標を達成した。特に、コピー用紙、付箋紙等9品目については、当該方針に示された調達基準より高い水準の物品を調達した。</p> <p>また、特定調達物品以外についても、納入事業者に対して一括納入や簡易包装を指導し、納入回数等を減らすことで、できる限り環境への負担の少ない物品等の調達に努めた。</p> <p>2 温室効果ガスの排出削減等の取組</p> <p>温室効果ガスの排出削減等のための取組については、「当面の地球温暖化に関する方針」（平成25年3月15日地球温</p>	<p><評定と根拠></p> <p>【環境への配慮：A、業務改善のためのイニシアティブ：B】</p> <p>（環境への配慮）</p> <p>政府の「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に定める特定調達品目ごとに定めた調達目標を全て達成した。</p> <p>温室効果ガスの排出削減については、冷暖房温度の適切設定、超過勤務時間削減の推進、両面かつ必要最小限な枚数のコピーの徹底、トナーカートリッジの回収・再利用等を実施した。加えて、平成27</p>	<p>評定</p> <p>環境への配慮：B</p> <p>業務改善のためのイニシアティブ：B</p> <p><評定に至った理由></p> <p>《環境への配慮》</p> <p>環境に配慮した業務運営については、「環境物品等の調達の推進に関する基本方針」に定める特定調達品目ごとに定めた調達目標を全て達成した上に、コピー用紙等26%の物品（35品目中9品目）については、当該方針に示された調達基準より高い水準の物品を調達した。温室効果ガスの排出削減については、平成24年度実績値以下となっており（109%の達成率）、平成25年度から28年度までの総排出量の平均を24年度実績値以下とする目標に</p>	

			<p>施計画（平成 25 年度から平成 28 年度）」に基づき、継続的に環境に配慮した業務運営を行う。</p>		<p>暖化対策推進本部決定）を踏まえ、平成 25 年 12 月に機構がその事務及び事業に関し温室効果ガスの排出削減等のため実行すべき措置について定める実施計画（平成 25 年度から平成 28 年度）を策定し、同計画に基づき、公共交通機関の利用の推進、エネルギー使用量の抑制、用紙類の使用量の削減等に努め、数量的な目標である温室効果ガス総排出量（電気使用量）については、計画期間（平成 25 年度から平成 28 年度まで）の総排出量の平均を平成 24 年度実績値（24 t）以下とする目標に対し、照明の消灯等をきめ細かく管理することにより、平成 27 年度の単年度については、約 2 t（8.3%）を削減した。この結果、平成 25 年度から平成 28 年度までの年平均を平成 24 年度実績（24 t）以下とするとの目標を大きく上回る（年平均 21.3 t（目標値 24 t より 11.1%減））ベースの実績となっている（平成 27 年度は事務所の移転があったため、休日作業等の発生により例年よりも多めになる傾向があるところ、このような削減の結果となった）。</p> <p>3 環境保護を目的とした職員の取組・更なる環境保全活動の推進</p> <p>冷暖房温度の適切な設定、昼休み時間の消灯や毎週水曜日及び金曜日を定時退庁日とした超過勤務時間削減の推進、両面コピーかつ必要最小限の枚数とする旨の周知文をコピー機の前に掲示する等の取組を行っている。この結果、平成 27 年度のコピー使用枚数は 563,000 枚と、平成 26 年度（682,500 枚）に比して 17.5%減となっており、平成 25 年度から平成 28 年度までの用紙類の年平均使用枚数が平成 24 年度実績（776,000 枚）より増加させないとの目標を大きく上回る（年平均 673,500 枚（目標値 776,000 枚より 13.2%減））ペースの実績となっている。その他、廃棄物の減量（トナーカートリッジの回収、再利用等）、ごみの分別等を行うとともに、温室効果ガス削減の必要性等について毎週 2 回周知すること等によって、職員の意識改革を促している。また併せて、公用車の運行委託先の企業と環境保全活動に関する意見交換を行うとともに、平成 28 年度の公用車運行に係る契約の調達にあたっては、国等による環境物品等の調達の推進等に関する法律（平成 12 年法律第 100 号）第 6 条に基づき定められた環境物品等の調達の推進に関する基本方針（平成 27 年 2 月 3 日変更閣議決定）に係る「判断の基準」（22-8 旅客輸送（自動車））を満たしていることを入札の条件とするなど、全体的・総合的な環境保全活動を引き続き推進している。</p> <p>平成 27 年 9 月の事務所移転に伴い、サーバ室に設置の情</p>	<p>年度からは、情報機器冷却用のために、温暖化計数の低い新冷媒（従来の 3 分の 1）を利用したエアコンの使用を開始している。</p> <p>政府においては、平成 25 年度から 27 年度までの温室効果ガス総排出量削減目標について、「現行の政府実行計画に掲げられたものと同様以上の取組を推進する」（平成 25 年 3 月 15 日地球温暖化対策推進本部決定）とされている（ここにいう「現行の政府実行計画」とは、温室効果ガス総排出量については、平成 13 年度比で平均 8%削減を目標とする計画）。平成 25 年度から 27 年度までの機構の平均温室効果ガス総排出量は 21.3 トンで、平成 24 年度比でも 11.1%削減となっており、平成 13 年度比である政府目標をも 38.8%上回っている。このことから、温室効果ガス総排出量については、当初の機構の目標を大きく上回ることはもとより、政府目標も大きく上回る効果と評価できる。</p> <p>用紙使用枚数については、上記の政府実行計画においては、平成 13 年度比で増加させないとされており、機構の目標と同様、実績値（平成 25 年度から 27 年度までの平均で平成 24 年度比 13.2%削減）はこの目標に比して無限大となる。他の類似目標と比較すると、時期のベースは異なるが、「政府がその事務及び事業に</p>	<p>対し、順調な取組であると言える（年平均 21.3 t（目標値 24 t より 11.1%減））。</p> <p>用紙の使用枚数については、平成 24 年度比約 27%の削減となっており、平成 24 年度の使用量を基準として、平成 25～28 年度までの平均使用量を増加させないという目標に対し、順調な取組であると言える（年平均 673,500 枚（目標値 776,000 枚より 13.2%減））。</p> <p>よって、環境に配慮した業務運営が行われ、中期計画における所期の目標を達成したと認められる。</p> <p>《業務改善のためのイニシアティブ》</p> <p>役員及び管理職員は、機構の業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、部下職員に対し必要な指示、指導等を行った。監査担当職員は、監査能力・技術向上を図るための研修等に参加した。また、理事長のイニシアティブの下、機構の業務に関連する事項について最新の動向を聴講し機構の役職員の業務知識の向上等を図る研修（講演）を実施（平成 27 年度は 6 回）した。</p> <p>役職員の業務改善のためのイニシアティブについては、理事長が年度当初及び年始の訓示、新任職員との面談等を行うことにより、機構のミッション等の浸透を図ったほか、役員及び管理職員が、役員懇談等における業務に関する分析を基に、部下職員に対して必要な指示等を行うことで、イニシアティブを発揮した。他にも、平成 27 年 8 月までに機構に着任した新規採用職員を対象に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施するなど、職員の積極的な貢献を促すための取組</p>
--	--	--	---	--	--	---	---

					<p>報管理機器、冷却用エアコンを更改し、その際、冷却用エアコンについては、地球温暖化係数の低い（従来の3分の1）新冷媒のものとした。</p> <p>[業務改善のための役職員のイニシアティブ]</p> <p>1 役員及び管理職員は、日々の業務遂行により把握された情報や、郵便貯金・簡易生命保険のサービスの水準、品質等に関する利用者の意向、評価等に関する調査等により把握された利用者ニーズ等を踏まえて、機構法第3条に規定されている機構のミッションがよりよく果たされるよう、また、業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、役員懇談等で把握・分析した上で、部下職員に対して必要な指示、指導等を行うなどのイニシアティブを発揮している。</p> <p>なお、自然災害等に関係するリスクへの対応については、「第4-5 内部統制の充実・強化」のとおり、理事長の指示の下、対応を行っている。</p> <p>2 業務改善のためのイニシアティブの一環として、委託先実地監査等の監査能力・技術向上のため、一般社団法人日本内部監査協会の開催する研修に担当職員を参加させた。</p> <p>さらに、平成24年度から、理事長の主導の下、機構の業務に関連する事項について、最新の動向を聴講することにより、機構の役職員の業務知識の向上等を図ることを目的として、研修（講演）を実施しているところであり、平成27年度は6回実施した。</p> <p>3 さらに、年度当初及び年始に機会を捉えて理事長から全役員に対して訓示を行い、機構のミッション、法令等遵守の重要性、効率的な業務運営、人材育成等について、改めて周知徹底を図った。また、平成27年8月までに機構に着任した新規採用職員を対象に理事長が面談を実施し、各部の状況、機構のミッション等について意見交換をし、機構のミッション等を深く浸透させる取組を実施した。</p>	<p>関し、温室効果ガスの排出の抑制等のため実行すべき措置について定める計画」（平成28年5月13日閣議決定）においては、2013年度（平成25年度）比で2020年度（平成32年度）までに概ね10%の用紙使用量の削減を目標としているところであり、機構においては、平成25年度から27年度までの平均において、既に、この将来目標を32%上回る形で達成していることから、目標値はもとより他の類似目標も大きく上回る成果を上げていると評価できる。</p> <p>これらにより、機構は、環境に与える影響に配慮した業務運営に十二分取り組んだものと評価した。</p> <p>（業務改善のためのイニシアティブ）</p> <p>理事長は、年度当初及び年始の訓示、新任職員との面談等により、機構のミッション等の浸透を図った。役員及び管理職員は、機構の業務が適正かつ効率的に遂行されるよう、部下職員に対し必要な指示、指導等を行った。監査担当職員は、監査能力・技術向上を図るための研修等に参加した。また、理事長のイニシアティブの下、機構の業務に関連する事項について最新の動向を聴講し機構の役職員の業務知識の向上等を図る研修（講演）を実施（平成27年度は6回）した。</p> <p>これらにより、機構の役職</p>	<p>が行われた。</p> <p>よって、役職員の業務改善のためのイニシアティブは機能していると言え、中期計画における所期の目標を達成したものと言える。</p> <p><今後の課題></p> <p>—</p> <p><その他事項></p> <p>—</p>
--	--	--	--	--	---	---	--

						<p>員は、業務改善のため、それぞれにイニシアティブを十分発揮したものと評価した。</p> <p><課題と対応> なし</p>	
--	--	--	--	--	--	---	--

4. その他参考情報							
—							